



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Graciela del Pilar Flores Linares

ASESOR

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

TARAPOTO – PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Flores Linares, Graciela Del Pilar**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

"Motivación Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su Relación con la Atención al Contribuyente en el Periodo 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR MAYORÍA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

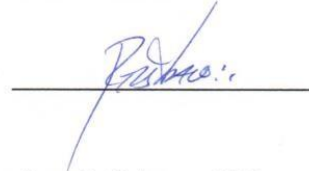
Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente



MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a



Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal



Tarapoto 22 de enero 2019

Dedicatoria

A Maritza Linares Acosta, mi mamá y la persona más importante en mi vida, por acompañarme en esta aventura (maestría), no hubiera sido posible cumplir esta meta sino hubiera contado con su fiel ayuda, por darme ánimo para terminar este proyecto.

A mi hermano, que es mi motivación de superación.

A Luis Fernando, mi amigo, compañero y mi apoyo en todo momento.

Graciela del Pilar

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida.

A mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Provincial de Lamas por facilitarme los instrumentos que me ayudaron a llevar a cabo este trabajo.

A mis compañeros y profesores de la Maestría en Gestión Pública por su enseñanza y compañerismo.

LA AUTORA

Declaración de Autenticidad

Yo **GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES**, identificada con DNI N° 45795023, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”**;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de Abril del 2019

.....
Graciela del Pilar Flores Linares
DNI N° 45795023

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de la Sustentación de Tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstrac.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos	30
II. MÉTODO.....	32
2.1 Diseño de estudio	32
2.2 Variables – Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS	49

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Autorización de publicación electrónica de la tesis

Acta de aprobación de originalidad

Acta de la versión final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de la correlación de Spearman entre la Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.....	55
Tabla 2. Motivación laboral.....	55
Tabla 3. Atención al contribuyente.....	55
Tabla 4. ¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?.....	56
Tabla 5. ¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?.....	56
Tabla 6. ¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?.....	56
Tabla 7. ¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?.....	57
Tabla 8. ¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?.....	57
Tabla 9. ¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?.....	57
Tabla 10. ¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?.....	58
Tabla 11. ¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?.....	58
Tabla 12. ¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?.....	58
Tabla 13. ¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?.....	59
Tabla 14. ¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?.....	59
Tabla 15. ¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?.....	59

Tabla 16. ¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?.....	60
Tabla 17. ¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?.....	60
Tabla 18. ¿Me brinda toda la información que necesito?.....	60
Tabla 19. ¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?.....	61
Tabla 20. ¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?.....	61
Tabla 21. ¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?.....	61
Tabla 22. ¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?.....	62
Tabla 23. ¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?.....	62
Tabla 24. ¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?.....	62
Tabla 25. ¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?.....	63
Tabla 26. ¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?.....	63
Tabla 27. ¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?.....	63
Tabla 28. ¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?.....	64
Tabla 29. ¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?.....	64
Tabla 30. ¿Soluciona las inquietudes propuestas?.....	64
Tabla 31. ¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?.....	65
Tabla 32. ¿Logro comprender las soluciones que me brindan?.....	65

Índice de figuras

Figura 1. Prueba de la correlación de Spearman entre la Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.....	66
Figura 2. Motivación laboral.....	66
Figura 3. Atención al contribuyente.....	67
Figura 4. ¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?.....	67
Figura 5. ¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?.....	68
Figura 6. ¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?.....	68
Figura 7. ¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?.....	69
Figura 8. ¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?.....	69
Figura 9. ¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?.....	70
Figura 10. ¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?.....	70
Figura 11. ¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?.....	71
Figura 12. ¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?.....	71
Figura 13. ¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?.....	72
Figura 14. ¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?.....	72
Figura 15. ¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?.....	73

Figura 16. ¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?.....	73
Figura 17. ¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?.....	74
Figura 18. ¿Me brinda toda la información que necesito?.....	74
Figura 19. ¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?.....	75
Figura 20. ¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?.....	75
Figura 21. ¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?.....	76
Figura 22. ¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?.....	76
Figura 23. ¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?.....	77
Figura 24. ¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?.....	77
Figura 25. ¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?.....	78
Figura 26. ¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?.....	78
Figura 27. ¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?.....	79
Figura 28. ¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?.....	79
Figura 29. ¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?.....	80
Figura 30. ¿Soluciona las inquietudes propuestas?.....	80
Figura 31. ¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?.....	81
Figura 32. ¿Logro comprender las soluciones que me brindan?.....	81

Resumen

La investigación de título “Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”, tiene como objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y la atención al contribuyente, teniendo como muestra a 50 trabajadores municipales y 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, para ello, se aplicó 2 encuestas relacionadas con las variables como instrumentos de recolección de datos; la investigación es de tipo no experimental y de diseño descriptivo/correlacional. Los resultados de correlación de Rho de Spearman, existe relación positiva débil entre las variables Motivación Laboral y Atención al Contribuyente, adicional a ello se observa que el grado de correlación de Rho tiene un valor de 4,06%. Se concluye que, el nivel de motivación laboral es de un 54% en el intervalo de cumplimiento parcial en la Municipalidad Provincial de Lamas, asimismo los trabajadores respondieron que Siempre se da un cumplimiento en la remuneración con un 26%, sin embargo también se vislumbra el descontento, con un 20% los trabajadores respondieron que No se cumple, siendo este un indicador que no existe la Motivación suficiente para poder desempeñar sus funciones correctamente; además, en nivel de atención al contribuyente es Casi Cumple con un 44%, mientras que un 21% respondieron que Siempre poseen un buen trato de amabilidad, cortesía y educación con el contribuyente, seguido de No se cumple con un 35%, entonces se puede afirmar que existe un deficiente nivel de atención al cliente.

Palabras Claves: Motivación Laboral - Atención al Contribuyente – Trabajadores Municipales.

Abstract

The investigation of the title "Work motivation of the workers of the Provincial Municipality of Lamas and its relation with the taxpayer attention in the 2018 period", has as objective to establish the relation between the labor motivation and the attention to the taxpayer, having as sample to 50 municipal workers and 80 taxpayers of the Provincial Municipality of Lamas, for this, 2 surveys related to the variables were applied as data collection instruments. The research is non-experimental type of descriptive / correlational design. Spearman's Rho correlation results, there is a weak positive relationship between the variables Labor Motivation and Taxpayer Attention, in addition it is observed that the degree of Rho correlation has a value of 4,06% It is concluded that, the level of labor motivational work is of 54% in the partial compliance interval in the Provincial Municipality of Lamas, also the workers responded that it always occurs in compensation with 26%, however discontent is also seen with 20%, the workers answered that they do not comply, this indicator being that there is not enough motivation to be able to perform their functions correctly; In addition, at the taxpayer attention level, it almost complies with 44%, while 21% answered that there was always a kind, courteous and educated treatment towards the taxpayer, followed by not meeting 35%, then it can be said that there is a deficient level of customer service.

Keywords: Work Motivation - Attention to the Taxpayer – Municipality Workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

La motivación laboral es un tema que genera controversia, la mayoría de las personas creen que lo más importante es el salario y otras que es el trato o los beneficios que pueda brindar a sus trabajadores. El significado de la motivación laboral se ha ido enredando con la idea de tener un trabajo bien remunerado. Aunque los motivadores personales se estén subestimando, siguen siendo importantes dentro de la perspectiva de los empleados. (*Ávila, 2017, p. 1*).

Si las organizaciones tuvieran una tecnología administrativa más acertada, podrían ser más rentables, motivando apropiadamente al equipo de trabajo a lograr los resultados esperados para la supervivencia y crecimiento sostenible de la organización. Han pasado varios años desde que el concepto de bienestar laboral saltó del plano filosófico al escenario empresarial. Se ha hecho real. Actualmente es posible sentirse a gusto con el trabajo y aumentar el rendimiento, mejorar las relaciones personales y estar más cerca de cumplir el proyecto de vida. Las compañías lo saben: los empleados más felices son más productivos. Sin embargo, aunque muchas lo predicen, pocas lo ponen en práctica. (*Díaz, 2016, p.2*).

En el imaginario promedio, estamos a la espera de tener un trabajo lleno de aspectos motivacionales, en donde el dinero se destaca dentro de las opciones más atractivas; sin embargo, más allá de las retribuciones económicas, deberíamos pensar en aquellas cuestiones que verdaderamente nos despiertan interés y pasión por lo que hacemos, después de todo, nos gastamos gran parte de la vida en nuestro puesto de trabajo, desempeñando alguna función. Un trabajador motivado es la clave en la organización, pues para lograr que los trabajadores de una entidad compartan y sean parte de la estrategia de la organización, y que dirijan sus actividades a la consecución de sus objetivos tiene un nombre: Gestión del Talento, ésta consiste en trabajar correctamente en la generación de un buen clima laboral y en la motivación de cada colaborador. Así, la motivación del personal, cobra especial interés en las organizaciones y ésta puede ejecutarse de diferentes modos. (*Cáceres, 2017, p.1*).

Las empresas de hoy tienen una variedad de herramientas para medir el desempeño humano, que todas las organizaciones deberían evaluar y empezar a utilizar. Estos, son hoy los instrumentos más acertados para tener respuestas sobre el estado real de la organización y así evaluar y proponer los cambios o mejoras que conducirán al éxito.

En las entidades del Estado, como es el caso de las municipalidades, no se consideran los factores psicológicos y actitudes laborales del trabajador, que en algunas ocasiones se refiere a su salud mental. Frecuentemente esto está relacionado a los factores sociales, tanto en el ámbito de seguridad ante amenazas o agresiones dentro de la entidad laboral.

En los últimos años, en el Perú, se han venido desarrollando factores que relacionan directamente a la labor del trabajador refiriéndose a la motivación en el trabajo, determinando conductas dadas por una variedad de factores y claramente se expresan en la realización de las actividades laborales.

La gestión de los recursos humanos en nuestro Estado, forma parte de desarrollo mucho más amplio que implican variaciones en la gestión organizativa y sus funciones de administración. La necesidad de reformar la gestión en nuestro Estado, referidos a los procesos de desarrollo de gestión, el recurso humano, vienen siendo pospuestas con el pasar de los años, más aún cuando estos temas vienen a ser ampliados al ámbito presupuestal y las diversas formas de prestación de servicios.

Estudios realizados a nivel mundial y las experiencias vividas en el Perú, dan a conocer que la problemática más común en la falla de la organización y gestión para el desarrollo de las actividades viene a ser la selección de las capacidades propias para la labor dada en el ámbito que corresponde.

En el caso de los gobiernos locales, se necesitan tomar medidas para buscar soluciones óptimas y acorde al área correspondiente como es la municipalidad provincial de Lamas, en la cual se realiza una atención al contribuyente de manera deficiente, además los reclamos son realizados con frecuencia por estas deficiencias notorias por parte del personal de la entidad.

1.2 Trabajos previos

Nivel Internacional

Delgado, M.; DiAntonio, A, (2010). En su trabajo de investigación titulado: *La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. (Tesis de Pregrado). Universidad Central de Venezuela, Venezuela. La investigación es de *tipo* de campo, de *diseño* descriptivo, que trabajó con la *población* universal comprendida por doce (12) personas quienes son la totalidad de los trabajadores de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas” C.A, y se utilizó como *instrumento* una encuesta y entrevista; teniendo como principal conclusión: Las expectativas laborales y la motivación de los empleados de la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” se obtuvo que el 50% de la población considera que la remuneración que percibe está acorde con sus funciones, sus responsabilidades y sus expectativas, mientras que el otro 50% considera que no lo están. A medida que un trabajador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero. Por tanto, el dinero no motivará de la misma manera a un trabajador que tiene sus necesidades cubiertas que a un trabajador que lo necesita para subsistir.

Fuentes, S. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Una investigación de *tipo* cuantitativa, de *diseño* descriptivo, que trabajó con la *población* comprendida por veinte (20) trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango (son personas de situación económica media, hombres y mujeres que oscilan entre las edades de 25 a 65 años, de diversas religiones, con diferencia del estado civil), y se utilizó como *instrumento* un cuestionario y una encuesta; teniendo como principal conclusión: Que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad, además recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

García, V. (2012). En su trabajo de investigación titulado: *Motivación Laboral en el estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid, España. Investigación de *tipo* no experimental, de *diseño* descriptivo, que trabajó con la *población* comprendida por trabajadores por cuenta ajena entre un rango de 25 a 45 años con o sin cargas hipotecarias o familiares (para evitar desvirtuar el estudio, se ha elegido trabajadores que dispongan de una situación estable en el trabajo, ya que debido a la precariedad e insatisfacción de muchos trabajos en la actualidad solo buscarían la retribución económica como elemento motivador ya que el trabajo no es acorde con su cualificación y su situación económica es precaria) y se utilizó como *instrumento* una guía de entrevista; teniendo como principal conclusión que: No sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa. El trabajador necesita sentirse reconocido tanto por su jefe o directivo como por sus compañeros, por lo que su reconocimiento o diferenciación del resto de los trabajadores, actuará como elemento motivador para él; el salario emocional es primordial para la consecución de objetivos de las empresas, el valor humano es el valor de las empresas. Entonces, podemos afirmar que el trabajador aspira a obtener de su trabajo unos beneficios económicos y extra salariales y una vez obtenidos, esa posición pasa de ser la deseada a la posición habitual, por lo que el trabajador deseará que su trabajo le aporte continuamente nuevos beneficios, ya sean económicos y/o beneficios extra salariales.

Cid, Y. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados*. (Tesis de Maestría). Universidad del León, España. La investigación es de *tipo* cualitativa, de *diseño* práctico, que trabajó con la *población* comprendida por un manual actualizado donde vienen enunciados las teorías y los autores, eligiendo cuatro teorías representativas de la motivación laboral, y se utilizó como *instrumento* observación directa; teniendo como principal conclusión: Murray en su teoría de las necesidades humanas define la necesidad como un constructo que representa una fuerza en el cerebro que organiza la percepción, entendimiento y conducta y establece una lista de 20 necesidades que van a ser las que muevan al individuo a realizar sus actos principales, McClelland en su teoría de la motivación aprendida hace una diferenciación de sus 3 grandes motivos: necesidad del logro (impulso por alcanzar la consecución de metas, tener éxito y

sobresalir), motivación de poder (impulso por controlar a otros e influir cuyas características más importantes son el liderazgo y la agresividad), necesidad de afiliación (deseo de las personas de unirse a grupos y entablar relaciones duraderas y mantener sus redes interpersonales). A través de la teoría del establecimiento de metas y proyectos personales se establecen cuáles son los motivos que llevan al individuo a la consecución de sus objetivos y anhelos y hacemos una diferenciación entre proyectos personales, aspiraciones personales, metas, y conductas. Para finalizar hay que destacar la teoría de las necesidades humanas de Maslow y su jerarquía que las divide en fisiológicas y las de seguridad, afiliación, autoestima y autorrealización, dando mucha relevancia a ésta última necesidad que es importante para alcanzar los objetivos y estar motivados.

Enríquez, P. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. (Tesis de Maestría) Universidad de Morelos, México. La investigación es de *tipo* cuantitativa, de *diseño* descriptivo, explicativo correlacional, que trabajó con la *población* universal estuvo conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Morelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 Instituto de la Visión Tabasco, dando un total de 164 empleados., y se utilizó como *instrumento* una encuesta; teniendo como principal conclusión: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

Nivel Nacional

Pérez, J.; Verastegui, Á. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. La investigación es de *tipo* descriptivo-propositiva y descriptiva, de *diseño* no experimental transversal, que trabajó con la *población* está conformada por la totalidad de los colaboradores de la MYPE Avícola Vera E.I.R.L. Los cuales son 14 y se encuentra distribuida, por el propietario, cuatro vendedores, cuatro choferes, cinco ayudantes, y se utilizó como *instrumento* un cuestionario; teniendo como principal conclusión: se pudo contrastar la hipótesis general H1, en la

cual se planteó que si se desarrolla la propuesta motivacional entonces se mejorará el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012. Con la aplicación de la prueba t de Student para muestras relacionadas, en donde con un valor de $p=0.006$, se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y de aceptar la hipótesis planteada líneas arriba. En tal sentido, se puede tener un 95% de confianza, de que la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral de los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – 2012.

Mañuico, V. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima. La investigación es de *tipo* descriptivo-transversal, de *diseño* no experimental, que trabajó con la *población* universal, conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa SOL PERÚ SAC, y se utilizó como *instrumento* un cuestionario; teniendo como principal conclusión: La empresa debe cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador siendo los directivos los que tienen que demostrar buenas dosis de humanidad e inteligencia emocional. Está comprobado que, un empleado motivado, con una actitud positiva en su trabajo y comprometido con lo que hace, esta menos predispuesto a abandonar la empresa, porque su vinculación con ella es mayor. Al igual que ocurre con los clientes de una empresa, es mucho más costoso seleccionar y formar nuevos candidatos que retener a los empleados actuales.

Puma, E. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación y su relación con el compromiso organizacional del personal del área de ventas de la empresa Campo Fe, distrito de San Borja*. (Tesis de Pregrado) Universidad César Vallejo, Lima. La investigación es de *tipo* cuantitativa, de *diseño* no experimental – Descriptivo - Correlacional, que trabajó con la *población* conformada por todo la fuerza de venta de la empresa Campo fe, el cual alcanza un total de 100 individuos, y la *muestra* estuvo conformada por 80 colaboradores, y se utilizó como *instrumento* un cuestionario; teniendo como principal conclusión: Se determinó que existe relación altamente significativa entre la Motivación y el Compromiso Organizacional en la empresa Campo fe, distrito de San Borja, Lima, año 2015. Ello es corroborado por el valor de coeficiente de correlación de 0.847.

Leiva, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa JDD S.A.C., Santa Anita*. (Tesis

de Pregrado). Universidad César Vallejo, Lima. La investigación es de *tipo* aplicada, de *diseño* no experimental transversal, que trabajó con la *población* constituida por 68 colaboradores en las diversas áreas de la empresa transportes y servicios JDD S.A.C., Santa Anita, 2017, y aplicando muestreo probabilístico, su muestra está conformada por 58 trabajadores de la empresa, y se utilizó como *instrumento* un cuestionario; teniendo como principal conclusión: Se ha demostrado que si existe una relación considerable entre las variables de motivación con el desempeño Laboral del personal de la empresa JDD S.A.C, distrito de Santa Anita, 2017.

Castillejos, J. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. La investigación es de *tipo* aplicada, de *diseño* experimental – transversal, que trabajó con la *población universal* conformado por la totalidad de trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca, asciende a 70 trabajadores, y se utilizó como *instrumento* una encuesta; teniendo como principal conclusión: Que existe una asociación entre el Nivel de Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca Año 2016, comprobada mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%, con un $p=0.002$.

Nivel Local

García, S.; Gibson, D.; Sánchez, K.; Villalobos, C. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de Inversiones Shimba S.A.C., Tarapoto 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La investigación es de *tipo* explicativa, de *diseño* cuantitativo, que trabajó con la *población universo* conformada por 14 trabajadores administrativos, y se utilizó como *instrumento* un cuestionario; teniendo como principal conclusión: La motivación sí influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, por lo tanto, se contribuye al logro de las metas y objetivos de la empresa.

Sajamí, Z. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La

investigación es de *tipo* no experimental, de *diseño* descriptivo-correlacional, que trabajó con la *población universo* conformada por 52 trabajadores administrativos que realizan atención al público usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas y 988 usuarios, que representan el promedio mensual de atendidos durante el año 2014, siendo que en este último caso se aplicó muestreo probabilístico, estableciéndose como muestra 61 usuarios, y se utilizó como *instrumento* dos cuestionarios; teniendo como principal conclusión: Existe una relación lineal directa y significativa entre las variables de estudio: Motivación laboral y Calidad del servicio, por tanto existe evidencia que a mayor motivación, mayor calidad del servicio.

Cercado, K.; Gonzales, K. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana Unión, Tarapoto. La investigación es de *tipo* cuantitativa, de *diseño* no experimental-correlacional, que trabajó con la *población universal* conformada por 101 trabajadores dependientes entre 20 a más años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones administrativas dentro de la organización, y se utilizó como *instrumento* una encuesta; teniendo como principal conclusión: A mayor personal, mayor será la satisfacción laboral. Asimismo, en la dimensión involucramiento se encontró relación altamente significativa ($r = .887$; $p = .000$), esto representa que, a mayor involucramiento, mayor será la satisfacción laboral. Al correlacionar la variable predictora y de criterio, nos encontramos con la sorpresa que no existe correlación entre las variables de estudio ($r = .130$; $p = .195$), lo cual indica que el clima laboral no tiene relación alguna en la satisfacción laboral en la muestra estudiada.

López, R.; Tucto, S. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La motivación laboral y su relación con el desempeño docente del Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín – 2015*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La investigación es de *tipo* cuantitativa, de *diseño* descriptivo - correlacional, que trabajó con la *población universo* conformada por un total de 29 personas, quienes conforman toda la plana docente del Instituto Superior Tecnológico Santo Cristo de Bagazán, Distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín, y se utilizó como *instrumento* fichas textuales y cuestionarios; teniendo como principal conclusión: Tras conocer las

actividades de la motivación laboral y el desempeño docente en el IST Santo Cristo de Bagazán, periodo 2015, se determinó que existe relación entre las variables de estudio, donde el valor p es menor a 0.05, siendo un indicador de afinidad, sin embargo, la relación existente es media debido a que el valor r es 0,367 en tanto se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Ríos, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La investigación es de *tipo* no experimental, de *diseño* descriptivo-correlacional, que trabajó con la *población* conformada por 82 trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas, sin distinción de funciones, con excepción de los funcionarios de confianza; y aplicado muestreo no probabilístico se contó con la *muestra* equivalente a 62 personas, y se utilizó como *instrumento* dos cuestionarios; teniendo como principal conclusión: Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que, a mayores índices de motivación se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Motivación Laboral

En el ámbito laboral, la motivación se puede definir como un origen diferente de impulso que dirige a la persona a desempeñarse de una forma negativa o positiva en el trabajo. Al respecto uno de los objetivos fundamental al estudiarlo debería ejercerse directamente al desarrollo organizacional. De forma que permita el uso de teorías y modelos existentes en la misma frente a cualquier problemática, permitiendo establecer programas o planes de rendimiento laboral y evaluación del desempeño, formación en las organizaciones y la gestión pertinente en la toma de decisiones. (Peiro y Prieto, 1996, p. 27)

Una persona satisfecha aprecia su trabajo, disfruta lo que hace manifestándolo en su desempeño logrando en el caso de una organización alcanzar sus objetivos. La satisfacción que se logra mediante el cambio y la innovación tecnológica, depende a

su vez del grado de participación de los empleados, así como de los contenidos del puesto (cualificación, identidad, esfuerzos intelectuales, variedad). (Korunga, 1995, p. 6)

Motivación

Es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades, que se clasifican en cinco, teniendo como referencia una pirámide, en la base están las necesidades básicas, que son necesidades referentes a la supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización. La idea principal es que solo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores. (Maslow, 1943, p. 3)

“Es la voluntad de aprender, entendido como un interés del niño por absorber y aprender todo lo relacionado con su entorno” (Piaget, 1999, p. 2)

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. (Chiavenato, 2000, p. 11)

Es el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene. Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo, etc...) falla o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador. (Herzberg, 1959, p. 5)

Este psicólogo afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades: **La necesidad de logro:** relacionada con aquellas tareas que suponen un desafío, la lucha de éxito, la superación personal, etc. **La necesidad de poder:** referida al deseo de influir en los demás, de controlarlos, de tener impacto en el resto de personas. **La necesidad de afiliación:** se refiere al deseo

de establecer relaciones, formar parte de un grupo; todo aquello relacionado con relacionarse con los demás. (McClellan, 1943, p. 3)

“El ser humano cuenta con motivaciones inconscientes que condicionan y determinan sus actos y decisiones. A estas motivaciones inconscientes se les llama pulsiones, y en el hombre es la libido”. (Freud, 1914, p. 7)

Tipos de Motivación Laboral

“La mejora de las condiciones laborales: Consiste en aumentar la motivación laboral mejorando los factores higiénicos, los relacionados con el contexto laboral que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“El enriquecimiento del trabajo: Multitud de puestos de trabajo tienen una tarea muy especializada y fraccionada. El trabajador no ejerce ningún papel en la planificación y el diseño de tareas limitándose a desarrollar una actividad mecánica y rutinaria. Esto es lo que hay que evitar” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“La adecuación persona/puesto de trabajo: Esta técnica persigue incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, este motivada e interesada por las características del mismo” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“La participación y delegación: Esta técnica consiste en que los trabajadores participen en la elaboración del diseño y planificación de su trabajo. Se fundamenta en el hecho de que son los propios trabajadores quienes mejor conocen cómo realizar su trabajo y por tanto quienes pueden proponer las mejoras o modificaciones más eficaces” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“El reconocimiento del trabajo efectuado: Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no les comenta nada. Sin embargo, cuando cometen el primer error, el jefe aparece inmediatamente para criticarles. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“Evaluación del rendimiento laboral: Consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador. Esto supone un importante estímulo motivador” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

“El establecimiento de objetivos: La técnica de establecimiento de objetivos consiste en llegar a un acuerdo periódico entre subordinado y jefe, sobre los objetivos a alcanzar para un periodo de tiempo concreto. Asimismo, existe una revisión periódica para analizar el grado de cumplimiento de objetivos” (Zornoza, 2004, p. 4, 5).

Motivación a los empleados

“Los empleados motivados son aquellos que consideran que su trabajo les ayuda a alcanzar sus metas importantes” (Zornoza, 2004, p. 5).

Remuneración

Debe haber una justa y garantizada satisfacción para los empleados y para la organización, en términos de retribución. Para Fayol, un sistema de remuneración, debe fundarse en 1) equidad, 2) que fomente el celo recompensando el esfuerzo útil, 3) que no pueda conducir a excesos de remuneración que sobrepasen el límite razonable. (Fayol, 1973, p. 126)

Ambiente Laboral

Numerosos autores definen al clima organizacional como el conjunto de emociones que pueden ser percibidas y que están relacionadas con la motivación de los empleados para la ejecución de las tareas diarias. Existe también una alta correlación entre el buen clima y la aceptación de cambios mientras que, en contraparte, un clima negativo ocasiona una alta resistencia a introducir o aceptar cambios estructurales. Al igual que una organización puede ser analizada en función a su estructura y procesos, también puede ser evaluada en cuanto a la percepción del ambiente laboral, con base en el cual cada colaborador se ve influenciado en su predisposición para el logro de objetivos. En virtud a la percepción que cada persona tiene en relación al entorno en el cual desarrollo sus actividades laborales, podrá definir su situación laboral y advertir una multiplicidad de estímulos que actúan diariamente sobre su capacidad de concentración y producción. (Ayala, 2015, p. 14).

Respaldo por los superiores

Es propender porque sus subordinados trabajen de la mejor manera y tengan todos los recursos necesarios a su disposición en el momento que los requieran. Además, deben motivar y estimular las capacidades de cada individuo, apoyando sus ideas y

destacando sus logros, para sacar de ellos todo el potencial que estén dispuestos a entregar. (Salinas, 2001, p. 2)

Consideración con el trabajador

- “Disminuyen la separación tajante entre concepción y ejecución de las tareas o actividades productivas” (De la Garza, 2007, p. 11).
- “Se pretende delegar la capacidad de decisión a los trabajadores, disminuyendo la función de supervisión y las reglas burocráticas” (De la Garza, 2007, p. 11).
- “Se requiere contar con el involucramiento consciente y convencido del trabajador, como elemento esencial para lograr eficiencia operativa” (De la Garza, 2007, p. 11).

1.3.2 Atención al Cliente

La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Serna, 2006, p. 19).

Capacitaciones

Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias. (Chiavenato, 2007, p.386)

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar. Sus objetivos son; 1) incrementar la productividad, 2) promover la eficiencia del trabajador, 3) proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad, 4) promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo, 5) impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos, 6) promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal, 7) contribuir a la reducción

del movimiento de personal, como renunciaciones, 8) mejora las relaciones humanas en la organización. (Chiavenato, 2007, p.386)

Cumplimiento de las características del trabajador

En el cumplimiento de las características, se concretan los objetivos del cargo o puesto de trabajo, los cuales la expresión del factor humano en la producción o servicio, tornando a todo lo demás superfluo, si no se alcanza esta expresión y, sobre todo, si no se alcanza bien. (Gallego, 1987, p. 15)

Aptitud de solución

La aptitud, según su definición dada en el diccionario trillas de la lengua española (1985), “suficiencia o idoneidad para algo, capacidad”; también significa “apto, apropiado, adecuado”, de tal manera que la definición de alguna aptitud particular tiene que ser dependiente de la situación, nos lleva a pensar que el individuo en cuestión está lo suficientemente preparado para enfrentar algo adecuadamente y con posibilidades ciertas de éxito, es decir tiene la habilidad y la inteligencia para poder realizar una actividad adecuadamente.

Actitud ante el contribuyente

“Definió la actitud como un estado de disposición nerviosa y mental, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo dinámico u orientador sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones con los que guarda relación” (Gordon, 1935, p. 8)

1.4 Formulación del problema

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas con la atención al contribuyente en el periodo 2018?

Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018?

¿Cómo es el nivel de atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018?

1.5 Justificación del estudio

Conveniencia: Fue conveniente para la Municipalidad Provincial de Lamas hacer la investigación ya que hoy en día existe una mejora continua de los procesos que se llevan a cabo de manera interna, brindando así una mejor calidad de los servicios que se brinda al contribuyente, por lo que el estudio de la motivación laboral como la atención al contribuyente, son factores que deben contribuir a brindar posibles soluciones.

Relevancia social: El presente estudio sirvió a la población lameña y trabajadores municipales, ya que se va lograr mejorar la atención al contribuyente a través de un personal con motivación. También servirá a otros trabajadores que se encuentren en instituciones públicas o privadas con similares problemas.

Valor teórico: La investigación tuvo un valor teórico; ya que nos permitió obtener nuevos conocimientos respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas; el cual se utilizó la teoría de Peiro y Prieto (1996) donde se analizó y evaluó la problemática que presenta la entidad municipal, será de mucha importancia dentro de la práctica diaria que se realizan en la misma. Asimismo, para la variable atención al contribuyente se utilizó la teoría de Serna (2006).

Implicancia práctica: La investigación busca ayudar a solucionar los problemas de motivación laboral y de atención al contribuyente no solo de la institución en estudio, sino de distintas instituciones del Estado y/o privadas, que va conllevar a sus servidores públicos o colaboradores a tomar conciencia de mejorar los niveles de atención al público.

Unidad metodológica

Se consideró en la aplicación de instrumentos de evaluación debidamente diseñados y validados, principalmente para entidades municipales, que nos permitió evaluar los

niveles de motivación laboral de la Municipalidad Provincial de Lamas y la relación con la atención al contribuyente.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

H_i : La motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas se relaciona significativamente con la atención al contribuyente en el periodo 2018.

H_o : La motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas no se relaciona significativamente con la atención al contribuyente en el periodo 2018.

Hipótesis Específicas:

Hipótesis 1

H_i : El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es alto.

H_o : El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es bajo.

Hipótesis 2

H_i : La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es eficiente.

H_o : La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es deficiente.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la atención al contribuyente en el periodo 2018.

Objetivos Específicos:

O₁: Conocer el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.

O₂: Identificar el nivel de atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de estudio

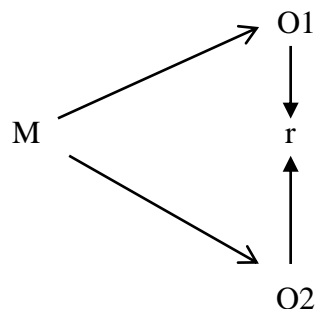
Tipo de investigación

La investigación realizada es no experimental, la misma que se caracteriza en analizar las variables sin manipularlas deliberadamente. Es decir, se analizó a través de la observación directa según su contexto natural. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 123).

Diseño de investigación

El diseño que integra la presente investigación es descriptivo correlacional, la misma que tuvo como finalidad describir la problemática que precede la Municipalidad Provincial de Lamas, posterior a ello se establece el grado de relación de la motivación laboral de los trabajadores con la atención al contribuyente que integran el presente estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 142)

Al esquematizar representa el siguiente diagrama:



Donde:

M : Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2018

O₁ : Motivación laboral de los trabajadores

O₂ : Atención al contribuyente

r : Coeficiente de correlación

2.2 Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Motivación Laboral

Variable II: Atención al contribuyente

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación Laboral	Se define como el impulso de diferente origen que orienta a la persona a desempeñarse de una forma positiva o negativa en el trabajo. (Peiro y Prieto, 1996)	Factores laborales que tiene el trabajador para su desempeño. La presente variable se midió a través de un cuestionario.	Remuneración	¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?	Ordinal
				¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?	
				¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?	
			Ambiente Laboral	¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?	
				¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?	
				¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?	
			Respaldo por los superiores	¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?	
				¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?	
			Capacitaciones	¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?	
				¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?	
				¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?	
			Cumplimiento de las características del trabajador	¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?	
				¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?	
				¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?	
Atención al contribuyente	La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. (Serna, 2006)	Factores al brindar el servicio valorador por el contribuyente. La presente variable se midió a través de un cuestionario.	Aptitud de solución	¿Me brinda toda la información que necesito?	Ordinal
				¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?	
				¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?	
				¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?	
				¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?	
			Actitud ante el contribuyente	¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?	
				¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?	
				¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?	
				¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?	
				¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?	

			Consideración con el trabajador	¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?	
				¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?	
				¿Soluciona las inquietudes propuestas?	
				¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?	
				¿Logro comprender las soluciones que me brindan?	

Fuente: Marco teórico

2.3 Población y muestra

Población: En el presente estudio la población está conformada por 50 trabajadores administrativos que realizan atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas; así mismo con 1000 contribuyentes, quienes fueron atendidos en el año 2017.

Muestra: Con respecto a la primera población (50 trabajadores), se consideró una cantidad accesible por ello se trabajará con su totalidad; sin embargo, en relación a la segunda población (1000 contribuyentes), y que por su cantidad se aplicó muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, sin aplicarse criterios de inclusión o exclusión alguna; luego de lo cual la muestra de usuarios estuvo representada por 80 personas, habiéndose calculado aplicando la fórmula siguiente;

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n :es el tamaño de la muestra

Z :es el nivel de confianza 90%= 1.9

p :es la probabilidad de éxito 60%/100= 0.6

q :es la probabilidad de fracaso 40%/100 = 0.4

E :es el nivel de error 10%/100 = 0.1

N :es el tamaño de la población= 1000

$$n = \frac{(1.9)^2 (0.6) (0.4) (1000)}{(0.1)^2 (1000 - 1) + (1.9)^2 (0.6) (0.4)} = 80$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

- Encuesta: Se realizó a los cincuenta trabajadores, así como a los ochenta contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, sobre el nivel de Motivación Laboral y así como la atención al contribuyente respectivamente.

Instrumentos

- Cuestionario para la variable Motivación laboral: Se elaboró con catorce preguntas, en escala de medición ordinal, siendo la fuente de elaboración propia.
- Cuestionario para la variable Atención al contribuyente: Se elaboró con quince preguntas, en escala de medición ordinal, siendo la fuente de elaboración propia.

Validación

La validación de los instrumentos se realizó por el criterio de tres profesionales especialistas en la línea de investigación, quienes validaron los instrumentos propuestos, sustentándolo en sus conocimientos, investigaciones, experiencia y estudios bibliográficos:

Dr. Gustavo Ramírez García, metodólogo.

Mg. Abog. Katheryne Mery Ashly Chamoly Urtecho, especialista.

Mg. Econ. Zulma Margarita Sajamí Reátegui, especialista.

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del Alfa de Cronbach, obteniendo del Cuestionario para la variable Motivación laboral el valor de: 0,789 conforme al siguiente detalle:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.789	.793	14

Y del Cuestionario para la variable Atención al contribuyente el valor de: 0,960 conforme al siguiente detalle:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,960	,961	15

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos se realizaron en distintas etapas; en la primera se aplicó la prueba estadística de Pearson o Spearman, pues depende mucho de la normalidad de los datos obtenidos frente a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Además, se procesó tabla y figura para posteriormente ser interpretados con la finalidad de constatar la hipótesis de investigación planteada.

En tanto, para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Según Valderrama (2016), este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo), siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.6 Aspectos éticos

La información que se utilizó proporcionada por la Municipalidad Provincial de Lamas; fue tomada con suma confidencialidad, es decir solo para fines investigativos. Asimismo, son citadas según Normas APA Sexta Edición.

III. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la atención al contribuyente en el periodo 2018.

Tabla 1

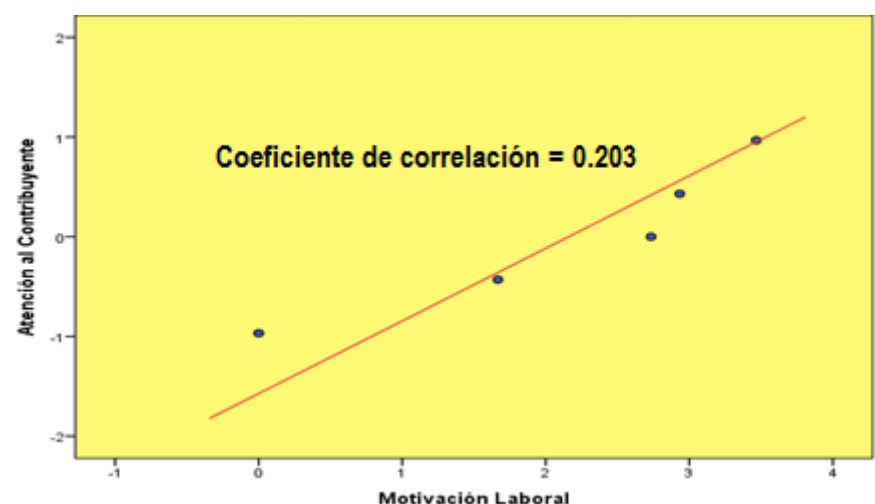
Prueba de la correlación de Spearman entre la Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.

		Motivación Laboral	Atención al Contribuyente
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Atención al Contribuyente	Coefficiente de correlación	,203**
		Sig. (bilateral)	,157
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Figura 1. *Correlación entre la Motivación Laboral y la Atención al Contribuyente.*



Fuente: Elaboración Propia, 2018.

Se concluye que No existe relación significativa entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la atención al contribuyente en el periodo 2018.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis

H_i: Existe relación significativa entre Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y con la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.

H_o: No existe relación significativa entre Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas con la Atención al Contribuyente en el periodo 2018

Decisión: Según el coeficiente Rho de Spearman Motivación Laboral y Atención al Contribuyente tienen una correlación positiva débil ($Rho=0,203$) 4,06%, y de acuerdo al p valor se obtuvo el nivel de 0,157, esta es mayor que 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir No existe relación significativa entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la atención al contribuyente en el periodo 2018.

Objetivo Específico 1

O₁: Conocer el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.

Tabla 2

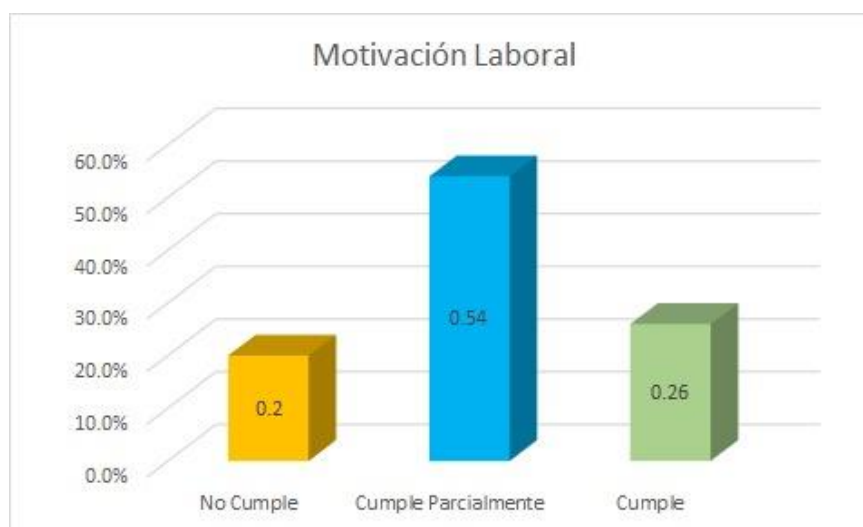
Nivel de Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
No cumple	14	36	10	20%
Casi Cumple	37	59	27	54%
Cumple	60	70	13	26%
Total			50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los 50 trabajadores de la Mun. Prov. de Lamas.

Elaboración: Propia, 2018.

Figura 2. Nivel de Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los 50 trabajadores de la Municipalidad

Elaboración: Propia, 2018.

Interpretación: De lo obtenido, se observa que en la entidad municipal de la Provincia de Lamas con un 54% Casi Cumple el Nivel de Motivación Laboral, este basado como principal motivación a la remuneración, de esta manera los trabajadores respondieron que siempre se da un cumplimiento en la remuneración con un 26%, sin embargo también se vislumbra el descontento, con un 20% los trabajadores respondieron que no se cumple, siendo este un indicador que no existe la Motivación suficiente para poder desempeñar sus funciones correctamente, confirmando así que no existe una correcta motivación laboral por una cantidad significativa de trabajadores de esta entidad municipal.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis

Hipótesis específica 1

H_i : El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es alto.

H_o : El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es bajo.

Decisión: Según la figura 1 el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas es baja. Lo cual rechaza H_0 .

Objetivo Específico 2

O₂: Identificar el nivel de atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.

Tabla 3

Nivel de Atención al Contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2018.

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
No cumple	15	39	28	35%
Casi Cumple	40	63	35	44%
Cumple	64	75	15	21%
Total			80	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Elaboración: Propia, 2018.

Figura 3. *Nivel de Atención al Contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas periodo 2018.*



Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Elaboración: Propia, 2018.

Interpretación: En la Tabla 2, tomando como base a un buen trato de amabilidad, cortesía y educación con el contribuyente se evidencia que en nivel de atención al contribuyente es Casi Cumple con un 44%, se observa que con 21% Siempre poseen un buen trato de amabilidad, cortesía y educación con el contribuyente, seguido de No se cumple con un 35%, entonces se puede afirmar que existe un deficiente nivel de atención al cliente, igualmente con el buen trato de amabilidad, cortesía y educación.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de Hipótesis

Hipótesis específica 2

H_i : La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es eficiente.

H_o : La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es deficiente.

Decisión: Según la figura 2 el nivel de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas es deficiente. Lo cual rechaza H_i .

IV. DISCUSIÓN

El estudio destacó la experiencia de una correlación positiva débil entre la motivación laboral de los trabajadores y la atención al contribuyente, la presente investigación muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0,203; es decir un 4,06% y de acuerdo al p valor se obtuvo 0,157 esta es mayor a 0,05; por lo tanto, no existe relación significativa entre Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y Atención al Contribuyente en el periodo 2018.

Después de realizar el análisis de los resultados indicados en el capítulo anterior, se notó la carencia de la motivación, la cual repercute en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa Inversiones Shimba S.A.C., para ello se trazó como objetivo principal, determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores y así contribuir eficientemente en el logro de las metas y objetivos organizacionales. En vista de la importancia de la motivación en esta organización se concluye que, la motivación sí influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, por lo tanto, se contribuye al logro de las metas y objetivos de la empresa.

Al contrastar con el estudio de Fuentes, S. (2012), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Llegó a la conclusión que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad, el autor recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación, los cuales reflejaron los resultados que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las

encuestas de productividad, la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba, lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

De igual manera Sajamí, Z. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto. La autora llegó a la conclusión que tanto la motivación del personal como de la calidad de atención, se encuentran en niveles intermedios entre las escalas de satisfacción e insatisfacción, además de quedar demostrado que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas. En los resultados demostraron que luego de haberse aplicado el método estadístico para el procesamiento de la información y el contraste de la hipótesis, utilizando técnica de la encuesta con la aplicación de cuestionarios con escala Likert, para lo cual se aplicó como procedimiento para la recolección de la información, las etapas de: preparación de la encuesta, recolección de datos, tabulación y análisis de datos; por lo tanto, existe una motivación de nivel medio o aceptable, con muy bajos porcentajes en los niveles extremos de mucha insatisfacción o satisfacción; para el caso de la variable calidad del servicio con una tendencia muy ligera hacia el nivel satisfecho, destacando la empatía como factor de mayor aceptación.

Conforme al primer objetivo específico, que comprende la dimensión de Remuneración, respaldo por los superiores, capacitaciones, y cumplimiento de características del trabajador, se observa que en la entidad municipal de la Provincia de Lamas con un 54% Casi Cumple el Nivel de Motivación Laboral, esto se debe como se observa en la figura 1 de los resultados, los trabajadores respondieron que siempre se da un cumplimiento en la remuneración con un 26%, sin embargo también se vislumbra el descontento, con un 20% los trabajadores respondieron que no se cumple, siendo este un indicador que no existe la Motivación suficiente para poder desempeñar sus funciones correctamente; confirmando lo anterior que no existe una correcta motivación laboral por una cantidad significativa de trabajadores de esta entidad municipal, sin embargo existen otros factores que no son necesariamente económicos que llevan a los trabajadores a responder que solo a veces se cumple con

la retribución económica; y aun así mantienen un nivel aceptable de motivación, confirmándose con ello que el aspecto económico solo es un arista de la motivación laboral, ya que como se ha indicado líneas arriba, para la motivación laboral no es únicamente con la remuneración sino que también con otras aristas no pecuniarias.

Estos resultados podemos relacionar con un estudio de García, V. (2012), en su trabajo de investigación titulado: *Motivación Laboral en el estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Valladolid, España. Llegó a la conclusión que no sirve de nada retribuir económicamente a una persona si no está motivada y no desempeña su trabajo en la búsqueda de la consecución de los objetivos de la empresa. Las personas entrevistadas valoran su buena relación con su superior o jefe un 65%, y lo atribuyen a la autonomía para desarrollar su trabajo, al respeto y con mayor porcentaje al reconocimiento por parte del superior o jefe de su trabajo. El trabajador requiere recibir reconocimiento de parte de su jefe o también por parte de sus compañeros, de esta manera el reconocimiento o diferenciación recibida, resultará como mecanismo de motivación para él; el pago emocional es elemento fundamental para el cumplimiento de los objetivos de las empresas, ya que el capital humano es el valor de las empresas. Entonces, podemos afirmar que el colaborador espera obtener de su trabajo beneficios económicos y pagos extras; una vez conseguidos, esa posición deja de ser la anhelada y pasa a ser la posición habitual, de esta manera el trabajador ansiará que su trabajo le aporte continuamente beneficios nuevos, así como económicos y/o extra salariales.

Finalmente respecto al segundo objetivo, que comprende las dimensiones de Aptitud de Solución, actitud ante el contribuyente y consideración con el trabajador, en la figura 2 se evidencia que en nivel de atención al contribuyente es Casi Cumple con un 44%, con 21% Siempre poseen un buen trato de amabilidad, cortesía y educación con el contribuyente, seguido de No se cumple con un 35%, entonces se puede afirmar que existe un deficiente nivel de atención al cliente, ya sea por diversos factores y condiciones laborales que sumados a estos el estrés, la presión, etc.; los niveles resultan bajos al tratarse del buen trato de amabilidad, cortesía y educación. Al contrastar estos resultados con García, S.; Gibson, D.; Sánchez, K.; Villalobos, C. (2013), en su trabajo de investigación titulado: *Influencia de la motivación en el*

desempeño laboral en los trabajadores administrativos de Inversiones Shimba S.A.C., Tarapoto 2013. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto; como factores internos se tomaron en cuenta: sentimientos de logro, autoestima, realización personal y reconocimiento del trabajo. En los factores externos consideramos: seguridad, higiene, compensación, comunicación, incentivos y actividades integradoras. Para poder identificar las necesidades de los trabajadores del área administrativa de la empresa, relacionados con la motivación laboral, se sabe que para lograr que las personas se sientan motivadas y comprometidas es necesario que la empresa aplique la motivación que mejor se adecúe a la empresa, aquella que le permita al trabajador adquirir un mejor desempeño laboral; por otra parte también se tiene conocimiento de que un clima organizacional favorable para el trabajador, repercute positivamente en la motivación del mismo.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una correlación positiva débil entre la Motivación Laboral y la Atención al Contribuyente, con un coeficiente de Rho de Spearman 0,203 (4,06%), quiere decir que existe una correlación positiva débil y de acuerdo al p valor se obtuvo 0,157, esta es mayor que 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir No existe relación significativa entre Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.
- 5.2. El nivel de motivación laboral es de un 54% en el intervalo de cumplimiento parcial en la Municipalidad Provincial de Lamas; esto se debió a las condiciones en las que se encuentran los trabajadores, se llegan a presentar casos de incumplimiento de remuneraciones, un ambiente laboral en condiciones inadecuadas, un clima laboral poco cordial, con un respaldo insuficiente por parte de los superiores, la falta de capacitaciones y el incentivo para realizarlas, además del incumplimiento de los mismos trabajadores en la búsqueda de su propio desarrollo profesional.
- 5.3. La atención al contribuyente casi cumple en un 44% en el intervalo de cumplimiento parcial; esto se debió entonces a que las actitudes y aptitudes demostradas por los trabajadores tienen una aceptación media - baja por parte de los contribuyentes, ya sea por diferentes casos que se presentan, como brindar información, trato amable, solución de inquietudes de los contribuyentes, entre otros; generando que la consideración de los contribuyentes con los trabajadores sea de un nivel de aceptación media - baja.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda que al momento de aplicar los instrumentos como es el caso de las encuestas, estas sean de preferencia estándar, es decir que los valores de las muestras a aplicar sean iguales para ambos instrumentos, pues esto facilita el cálculo y determinación de la correlación que existe entre las variables propuestas.
- 6.2. Al gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Lamas, se recomienda realizar con más frecuencia capacitaciones para el desarrollo de sus actividades también talleres de motivación personal en donde se relacionen entre compañeros de trabajo y así poder mejorar el ambiente laboral. Asimismo, realizar constantemente (por áreas) una retroalimentación y de esta manera mejorar la comunicación, la confianza en su propio trabajo y refuerzo en el desempeño de sus labores, con una retroalimentación bien llevada traerá beneficios tanto al empleado como al gerente, y por ende a la entidad.
- 6.3. A la gerencia Municipal, se recomienda implantar un sistema de calificación que deberá realizar el contribuyente al trabajador indicando el nivel de la atención recibida, dando a conocer si es aceptable o debe mejorar, de esta manera se va a mejorar la calidad de la atención porque nos va a permitir evaluar el desempeño laboral de los trabajadores y buscar soluciones oportunas en mejoras de la atención al contribuyente.

VII. REFERENCIAS

- Ávila, R. (2017). *Motivación Laboral. El Dinero*. Madrid: UOC. Recuperado el 2018 de 08 de 22, de <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/motivacion-laboral-por-raul-avila-forero/245349>
- Ayala, G. (2015). *Ambiente Laboral*. Paraguay: abc Color. Recuperado el 2018 de 08 de 28, de <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/economico/ambiente-laboral-1351353.html>
- Cáceres, C. (2017). *Un trabajador motivado es la clave en la Organización*. Lima: El Peruano. Recuperado el 2018 de 08 de 22, de <https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Castillejos, J. (2016). *La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción Laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1967>
- Cercado, K.; Gonzales, K. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, 5ta. Ed. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *RR.HH: Formación de personal. Escuela de Organización Industrial*. Sao Paulo: EOI. Recuperado el 2018 de 08 de 29, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* / Idalberto Chiavenato (9a ed.--.). México D.F., México: McGraw - Hill.

- Cid, Y. (2013). *Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados/ labour motivation theories and related psychological constructs*. (Tesis de Maestría). Universidad de León. España. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- De la Garza, T. (2007). *Organización del trabajo y satisfacción laboral*. México: Scielo. Recuperado el 2018 de 08 de 30, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052012000100008
- Delgado, M.; DiAntonio, A. (2010). *La Motivación Laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. (Tesis de Pregrado) Universidad Central de Venezuela. Venezuela. Recuperado de <https://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>
- Díaz, M. (2016). *Empleados felices son más productivos*. Lima: El Espectadora. Recuperado el 2018 de 08 de 20, de <https://www.elspectador.com/noticias/salud/empleados-felices-son-mas-productivos-articulo-651501>
- Diccionario Trillas de la Lengua Española. (1985). *Aptitud*. España: EOI. Recuperado el 2018 de 08 de 29, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/importancia-de-las-aptitudes-y-actitudes-en-el-ambito-empresarial/>
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Morelos. México. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/298304518/Tesis-Motivacion-y-Desempeno-Laboral-De>
- Fayol, H. (1973). *Introducción a la administración: Paradigmas en las organizaciones*. Francia: Eumed. Recuperado el 2018 de 08 de 23, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1090/principios.html>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la*

ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gallego, E. (1987). *Cumplimiento de las características del trabajador. El Puesto de Trabajo*. España: UOC. Recuperado el 2018 de 08 de 28, de <https://www.monografias.com/trabajos31/puesto-de-trabajo/puesto-de-trabajo.shtml#perfiles>

García, S.; Gibson, D.; Sánchez, K.; Villalobos, C. (2013). *Influencia de la Motivación en el desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de Inversiones Shimba S.A.C. Tarapoto 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/7080143/TESINA-INVERSIONES_SHIMBA_SAC

García, V. (2012). *Motivación Laboral en el estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de Pregrado) Universidad Valladolid, España. Recuperado el 2018 de 08 de 27, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

Gordon, A. (1935). *Importancia de las aptitudes y actitudes en el ámbito empresarial. Escuela de Organización Industrial*. Sao Paulo: EOI. Recuperado el 2018 de 08 de 30, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/29/importancia-de-las-aptitudes-y-actitudes-en-el-ambito-empresarial/>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) *Metodología de investigación. Sexta Edición*. Recuperado el 10 de mayo de 2018 de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigacic3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf

Koontz, Harold & Weihrich, Heinz (1999). *Administración, una perspectiva global*, 11ª. Ed. México: Editorial McGraw-Hill

- Leiva, R. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa JDD SAC, SANTA ANITA, 2017*. (Tesis de Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Santa Anita, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14418>
- López, R.; Tucto, S. (2017). *La motivación laboral y su relación con el desempeño docente del instituto superior tecnológico santo cristo de Bagazán, distrito de Tarapoto, provincia y región san Martín – 2015*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2513/TESIS-FINAL%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mañuico, V. (2014). *Influencia de la Motivación en el desempeño Laboral*. (Tesis de Pregrado) Universidad Autónoma del Perú. Lima Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/9543722/Universidad_Aut%C3%B3noma_del_Per%C3%BA
- Peiro, J. y Prieto, F. (1996). *Motivación Laboral*. Madrid: Revista complutense de Educación.
- Pérez, J.; Verastegui, Á. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – caso Avícola Vera E.I.R.L. - 2012*. (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ%20GARAY%20%20%20VERASTEGUI%20VALERIANO.pdf>
- Puma, E. (2015). *La motivación y su relación con el compromiso organizacional del personal del área de ventas de la empresa Campo Fe, distrito de San Borja, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. San Borja, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14439>
- Ríos, R. (2015). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1647>

- Sajamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1870>
- Salinas, O. (2001). *La relación jefe – subordinado*. Colombia: Gestipolis
Recuperado el 2018 de 08 de 27, de <https://www.gestipolis.com/relacion-jefe-subordinado/>
- Serna, H. (2006). *Conceptos Básicos. Atención al Contribuyente. Servicio de Atención al Cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (6ta ed.)*. Lima: San Marcos.
- Zornoza, L. (2004). *Motivación a los empleados*. Lima. Gestipolis. Recuperado el 2018 de 08 de 22, de <https://www.gestipolis.com/motivacion-laboral/>

ANEXOS

Tablas

Tabla 1. Prueba de la correlación de Spearman entre la Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Atención al Contribuyente en el periodo 2018.

		Motivación Laboral	Atención al Contribuyente
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Atención al Contribuyente	Coefficiente de correlación	,203**
		Sig. (bilateral)	,157
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 2. Motivación laboral

Calificación	Rango		Frecuencia	%
	Desde	Hasta		
No cumple	14	36	10	20%
Casi Cumple	37	59	27	54%
Cumple	60	70	13	26%
Total			50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 3. Atención al contribuyente

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
No cumple	15	39	28	35%
Casi Cumple	40	63	35	44%
Cumple	64	75	15	21%
Total			80	100%

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 4. Ítem 1 - ¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?

PREGUNTA 01	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	12	24.00 %	24.00 %
CASI NUNCA	6	12.00 %	36.00 %
CASI SIEMPRE	9	18.00 %	54.00 %
NUNCA	4	8.00 %	62.00 %
SIEMPRE	19	38.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 5. Ítem 2 - ¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?

PREGUNTA 02	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	17	34.00 %	34.00 %
CASI NUNCA	8	16.00 %	50.00 %
CASI SIEMPRE	14	28.00 %	78.00 %
NUNCA	4	8.00 %	86.00 %
SIEMPRE	7	14.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 6. Ítem 3 - ¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?

PREGUNTA 03	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	14	28.00 %	28.00 %
CASI NUNCA	6	12.00 %	40.00 %
CASI SIEMPRE	12	24.00 %	64.00 %
NUNCA	5	10.00 %	74.00 %
SIEMPRE	13	26.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 7. Ítem 4 - ¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?

PREGUNTA 04	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	17	34.00 %	34.00 %
CASI NUNCA	1	2.00 %	36.00 %
CASI SIEMPRE	12	24.00 %	60.00 %
NUNCA	4	8.00 %	68.00 %
SIEMPRE	16	32.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 8. Ítem 5 - ¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?

PREGUNTA 05	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	19	38.00 %	38.00 %
CASI NUNCA	6	12.00 %	50.00 %
CASI SIEMPRE	10	20.00 %	70.00 %
NUNCA	2	4.00 %	74.00 %
SIEMPRE	13	26.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 9. Ítem 6 - ¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?

PREGUNTA 06	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	19	38.00 %	38.00 %
CASI NUNCA	4	8.00 %	46.00 %
CASI SIEMPRE	11	22.00 %	68.00 %
NUNCA	3	6.00 %	74.00 %
SIEMPRE	13	26.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 10. Ítem 7 - ¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?

PREGUNTA 07	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	11	22.00 %	22.00 %
CASI NUNCA	11	22.00 %	44.00 %
CASI SIEMPRE	10	20.00 %	64.00 %
NUNCA	11	22.00 %	86.00 %
SIEMPRE	7	14.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 11. Ítem 8 - ¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?

PREGUNTA 08	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	16	32.00 %	32.00 %
CASI NUNCA	11	22.00 %	54.00 %
CASI SIEMPRE	8	16.00 %	70.00 %
NUNCA	7	14.00 %	84.00 %
SIEMPRE	8	16.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 12. Ítem 9 - ¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?

PREGUNTA 09	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	18	36.00 %	36.00 %
CASI NUNCA	17	34.00 %	70.00 %
CASI SIEMPRE	4	8.00 %	78.00 %
NUNCA	6	12.00 %	90.00 %
SIEMPRE	5	10.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 13. Ítem 10 - ¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?

PREGUNTA 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	20	40.00 %	40.00 %
CASI NUNCA	14	28.00 %	68.00 %
CASI SIEMPRE	12	24.00 %	92.00 %
NUNCA	3	6.00 %	98.00 %
SIEMPRE	1	2.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 14. Ítem 11 - ¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?

PREGUNTA 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	14	28.00 %	28.00 %
CASI NUNCA	5	10.00 %	38.00 %
CASI SIEMPRE	9	18.00 %	56.00 %
NUNCA	2	4.00 %	60.00 %
SIEMPRE	20	40.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 15. Ítem 12 - ¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?

PREGUNTA 12	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	12	24.00 %	24.00 %
CASI NUNCA	1	2.00 %	26.00 %
CASI SIEMPRE	19	38.00 %	64.00 %
SIEMPRE	18	36.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 16. Ítem 13 - ¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?

PREGUNTA 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	10	20.00 %	20.00 %
CASI NUNCA	1	2.00 %	22.00 %
CASI SIEMPRE	16	32.00 %	54.00 %
NUNCA	1	2.00 %	56.00 %
SIEMPRE	22	44.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 17. Ítem 14 - ¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?

PREGUNTA 14	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	13	26.00 %	26.00 %
CASI NUNCA	2	4.00 %	30.00 %
CASI SIEMPRE	13	26.00 %	56.00 %
SIEMPRE	22	44.00 %	100.00 %
TOTAL	50	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 18. Ítem 15 - ¿Me brinda toda la información que necesito?

PREGUNTA 01	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	20	25.00 %	25.00 %
CASI NUNCA	8	10.00 %	35.00 %
CASI SIEMPRE	16	20.00 %	55.00 %
NUNCA	20	25.00 %	80.00 %
SIEMPRE	16	20.00 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 19. Ítem 16 - ¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?

PREGUNTA 02	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	19	23.75 %	23.75 %
CASI NUNCA	7	8.75 %	32.50 %
CASI SIEMPRE	13	16.25 %	48.75 %
NUNCA	11	13.75 %	62.50 %
SIEMPRE	30	37.50 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 20. Ítem 17 - ¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?

PREGUNTA 03	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	12	15.00 %	15.00 %
CASI NUNCA	14	17.50 %	32.50 %
CASI SIEMPRE	17	21.25 %	53.75 %
NUNCA	14	17.50 %	71.25 %
SIEMPRE	23	28.75 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 21. Ítem 18 - ¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?

PREGUNTA 04	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	21	26.25 %	26.25 %
CASI NUNCA	14	17.50 %	43.75 %
CASI SIEMPRE	21	26.25 %	70.00 %
NUNCA	12	15.00 %	85.00 %
SIEMPRE	12	15.00 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 22. Ítem 19 - ¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?

PREGUNTA 05	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	18	22.50 %	22.50 %
CASI NUNCA	4	5.00 %	27.50 %
CASI SIEMPRE	15	18.75 %	46.25 %
NUNCA	19	23.75 %	70.00 %
SIEMPRE	24	30.00 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 23. Ítem 20 - ¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?

PREGUNTA 06	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	19	23.75 %	23.75 %
CASI NUNCA	9	11.25 %	35.00 %
CASI SIEMPRE	21	26.25 %	61.25 %
NUNCA	16	20.00 %	81.25 %
SIEMPRE	15	18.75 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 24. Ítem 21 - ¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?

PREGUNTA 07	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	21	26.25 %	26.25 %
CASI NUNCA	7	8.75 %	35.00 %
CASI SIEMPRE	15	18.75 %	53.75 %
NUNCA	19	23.75 %	77.50 %
SIEMPRE	18	22.50 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 25. Ítem 22 - ¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?

PREGUNTA 08	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	17	21.25 %	21.25 %
CASI NUNCA	11	13.75 %	35.00 %
CASI SIEMPRE	17	21.25 %	56.25 %
NUNCA	17	21.25 %	77.50 %
SIEMPRE	18	22.50 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 26. Ítem 23 - ¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?

PREGUNTA 09	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	18	22.50 %	22.50 %
CASI NUNCA	12	15.00 %	37.50 %
CASI SIEMPRE	20	25.00 %	62.50 %
NUNCA	21	26.25 %	88.75 %
SIEMPRE	9	11.25 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 27. Ítem 24 - ¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?

PREGUNTA 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	22	27.50 %	27.50 %
CASI NUNCA	7	8.75 %	36.25 %
CASI SIEMPRE	17	21.25 %	57.50 %
NUNCA	10	12.50 %	70.00 %
SIEMPRE	24	30.00 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 28. Ítem 25 - ¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?

PREGUNTA 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	14	17.50 %	17.50 %
CASI NUNCA	12	15.00 %	32.50 %
CASI SIEMPRE	21	26.25 %	58.75 %
NUNCA	21	26.25 %	85.00 %
SIEMPRE	12	15.00 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 29. Ítem 26 - ¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?

PREGUNTA 12	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	25	31.25 %	31.25 %
CASI NUNCA	20	25.00 %	56.25 %
CASI SIEMPRE	13	16.25 %	72.50 %
NUNCA	16	20.00 %	92.50 %
SIEMPRE	6	7.50 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 30. Ítem 27 - ¿Soluciona las inquietudes propuestas?

PREGUNTA 13	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	16	20.00 %	20.00 %
CASI NUNCA	14	17.50 %	37.50 %
CASI SIEMPRE	20	25.00 %	62.50 %
NUNCA	17	21.25 %	83.75 %
SIEMPRE	13	16.25 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Tabla 31. Ítem 28 - ¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?

PREGUNTA 14	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	17	21.25 %	21.25 %
CASI NUNCA	13	16.25 %	37.50 %
CASI SIEMPRE	20	25.00 %	62.50 %
NUNCA	17	21.25 %	83.75 %
SIEMPRE	13	16.25 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

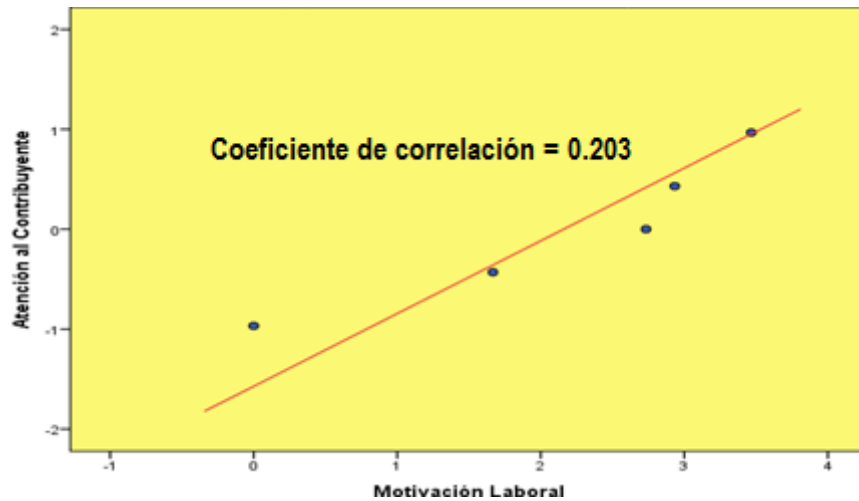
Tabla 32. Ítem 29 - ¿Logro comprender las soluciones que me brindan?

PREGUNTA 15	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A VECES	19	23.75 %	23.75 %
CASI NUNCA	10	12.50 %	36.25 %
CASI SIEMPRE	13	16.25 %	52.50 %
NUNCA	16	20.00 %	72.50 %
SIEMPRE	22	27.50 %	100.00 %
TOTAL	80	100.00 %	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada a 80 contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas.

Figuras

Figura 1. Correlación entre la Motivación Laboral y la Atención al Contribuyente.



Fuente: Tabla 1

Figura 2. Motivación laboral



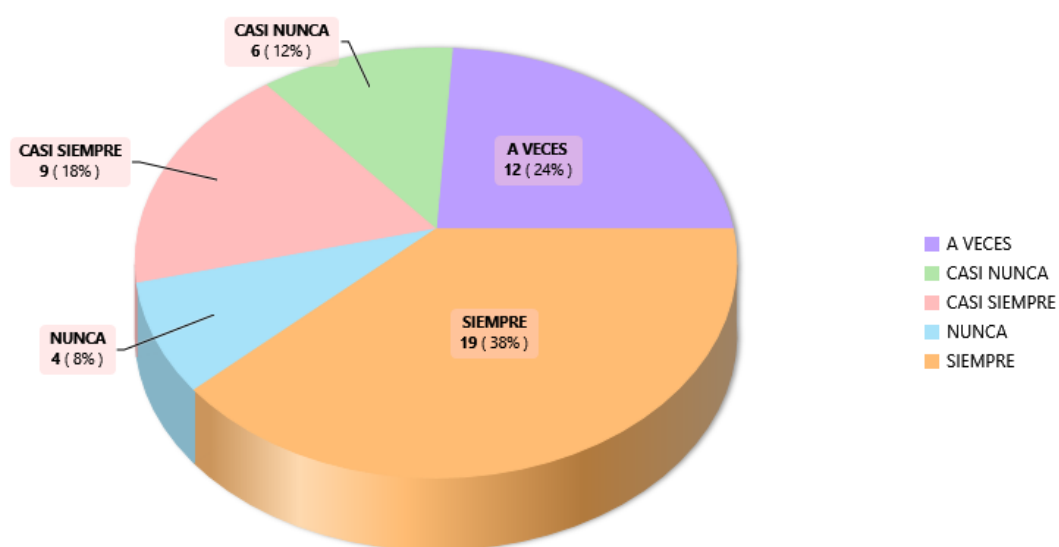
Fuente: Tabla 2

Figura 3. Atención al contribuyente



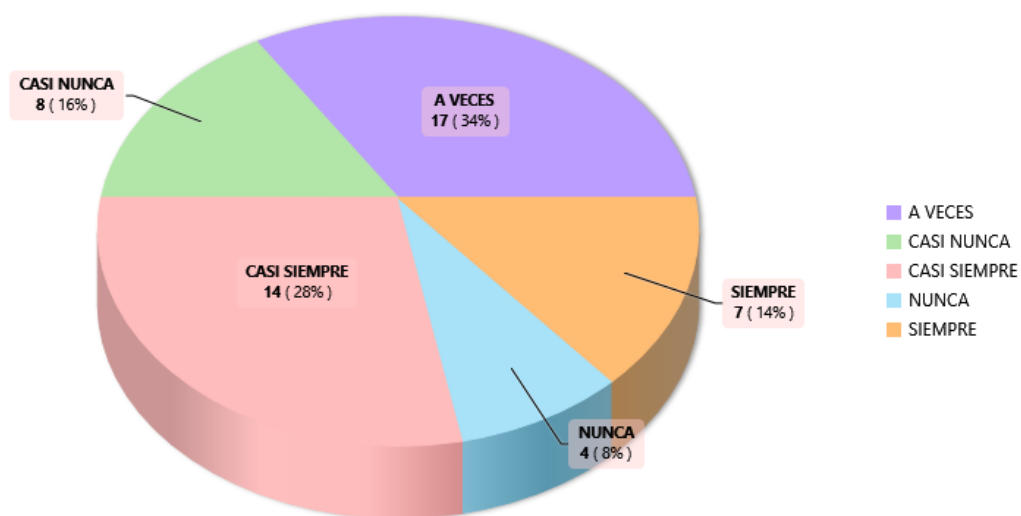
Fuente: Tabla 3

Figura 4. Ítem 1 - ¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?



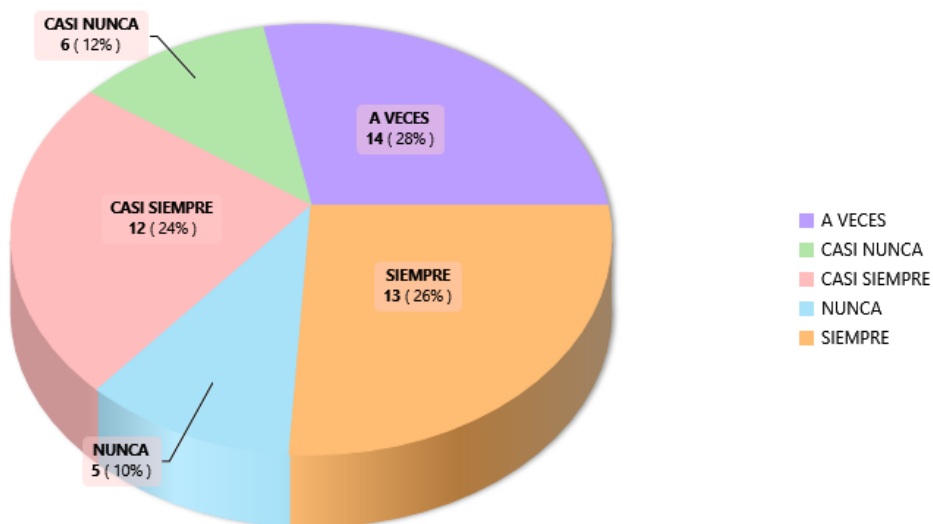
Fuente: Tabla 4

Figura 5. Ítem 2 - ¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?



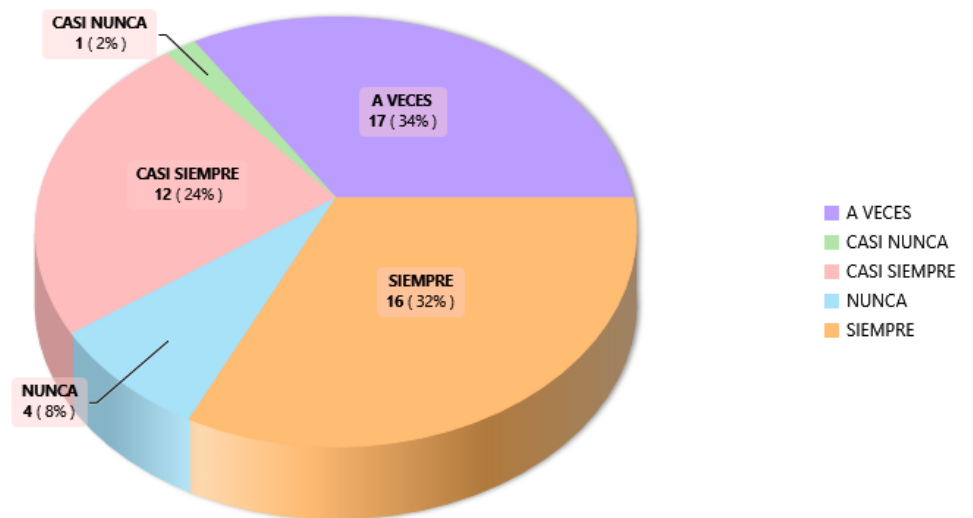
Fuente: Tabla 5

Figura 6. Ítem 3 - ¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?



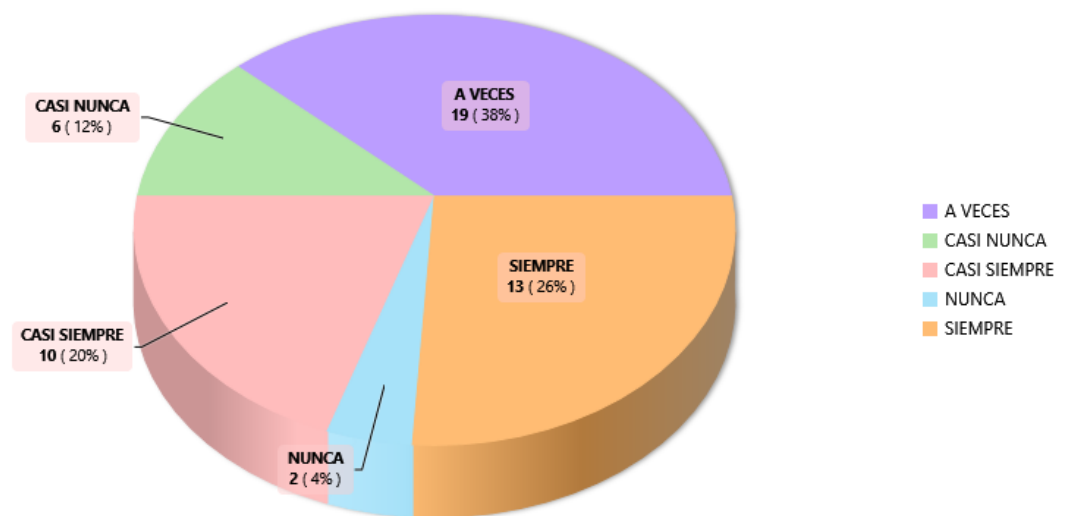
Fuente: Tabla 6

Figura 7. Ítem 4 - ¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?



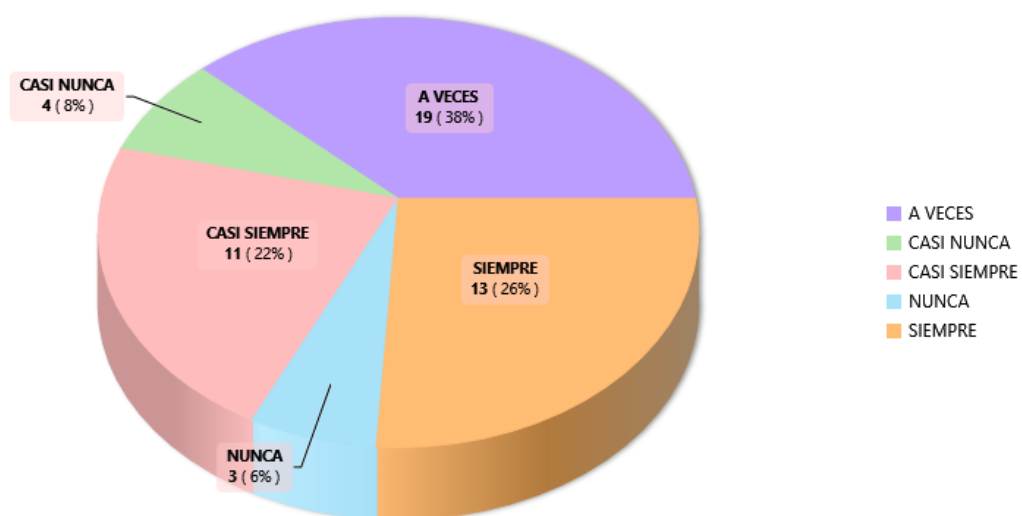
Fuente: Tabla 7

Figura 8. Ítem 5 - ¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?



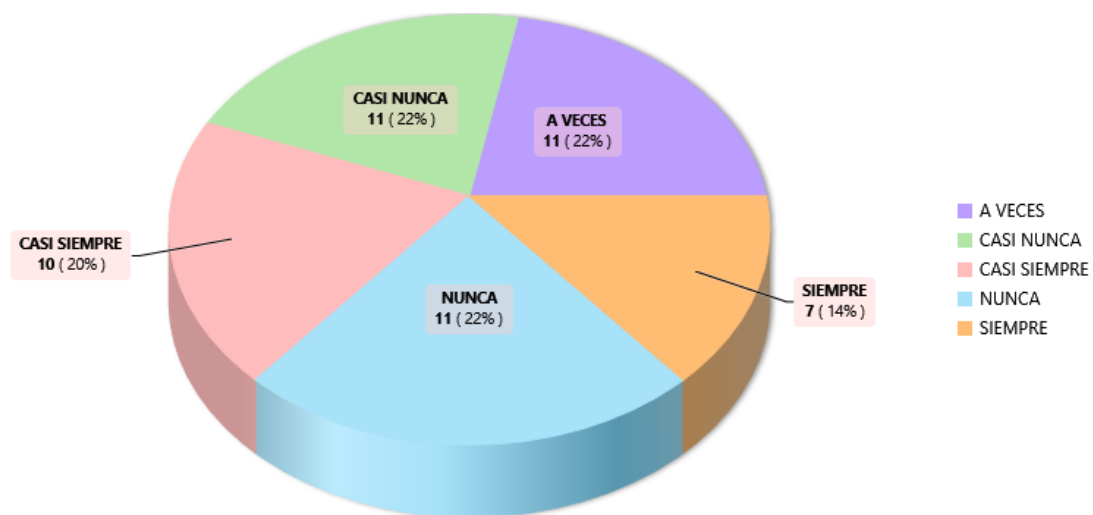
Fuente: Tabla 8

Figura 9. Ítem 6 - ¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?



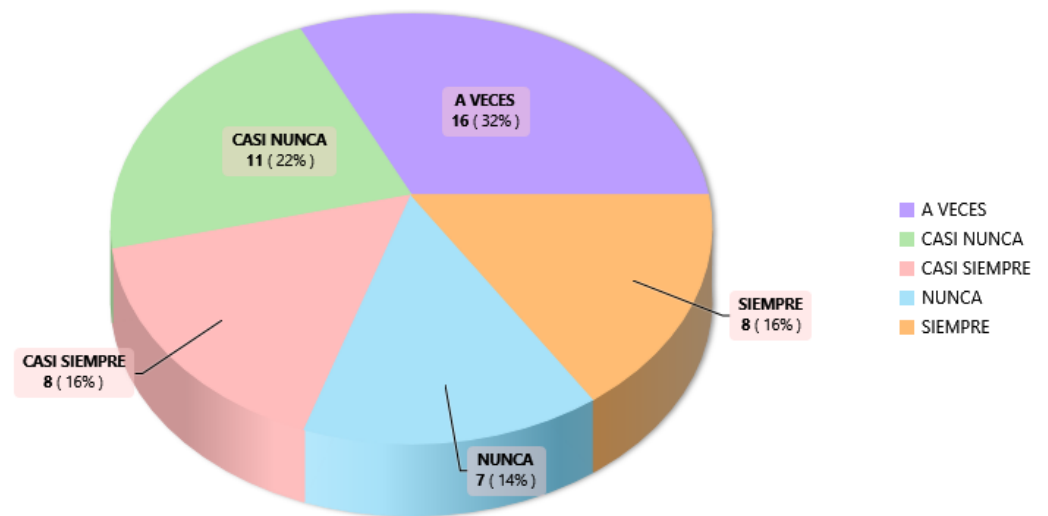
Fuente: Tabla 9

Figura 10. Ítem 7 - ¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?



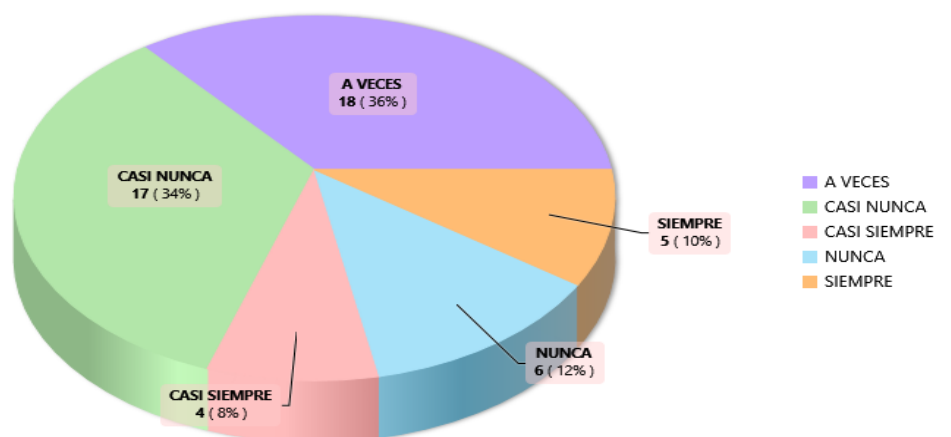
Fuente: Tabla 10

Figura 11. Ítem 8 - ¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?



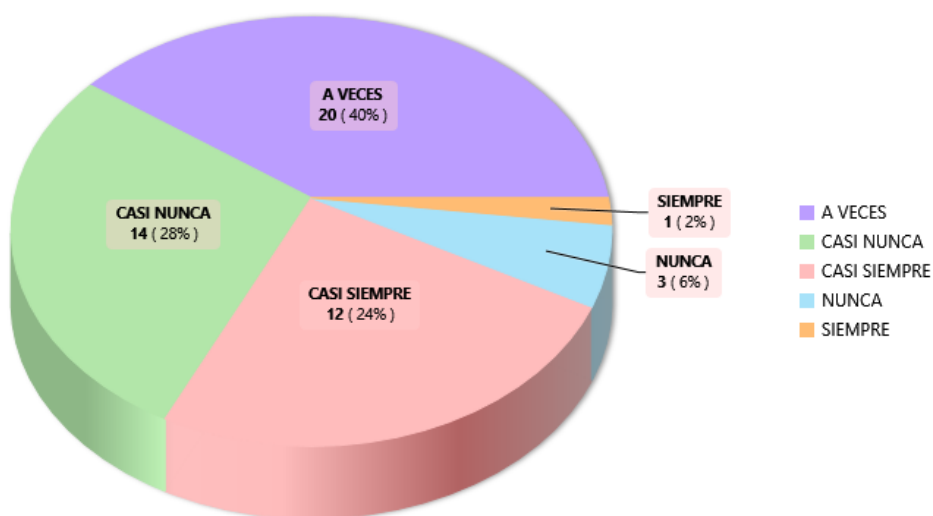
Fuente: Tabla 11

Figura 12. Ítem 9 - ¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?



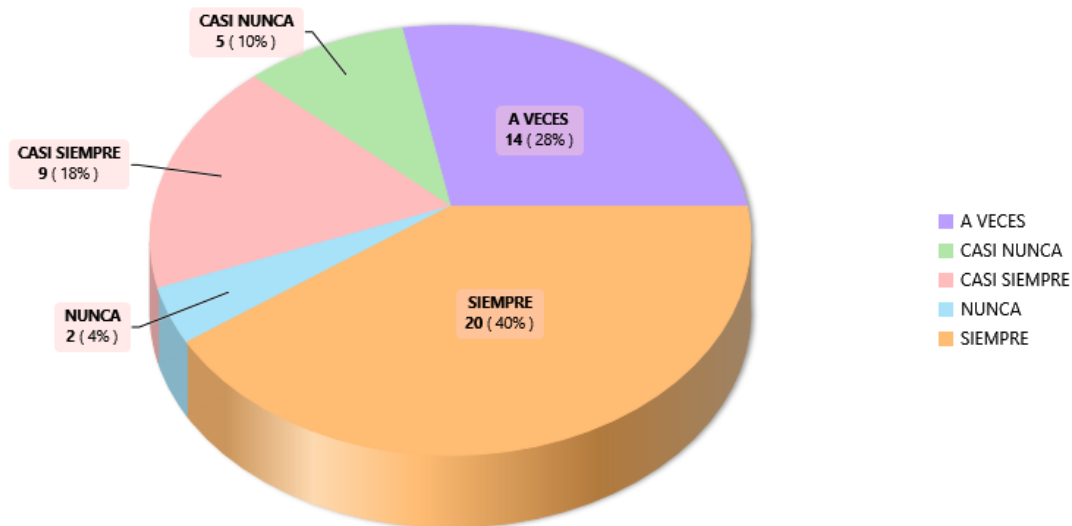
Fuente: Tabla 12

Figura 13. Ítem 10 - ¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?



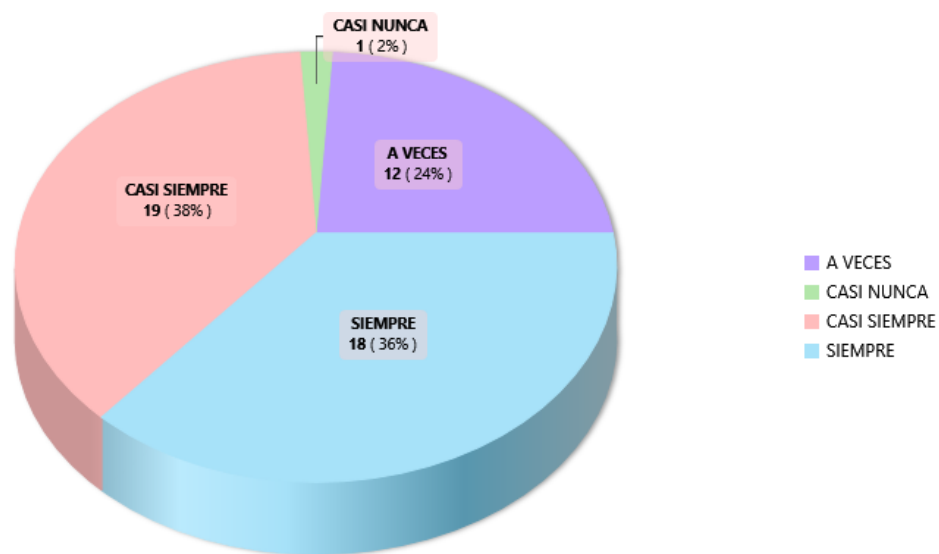
Fuente: Tabla 13

Figura 14. Ítem 11 - ¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?



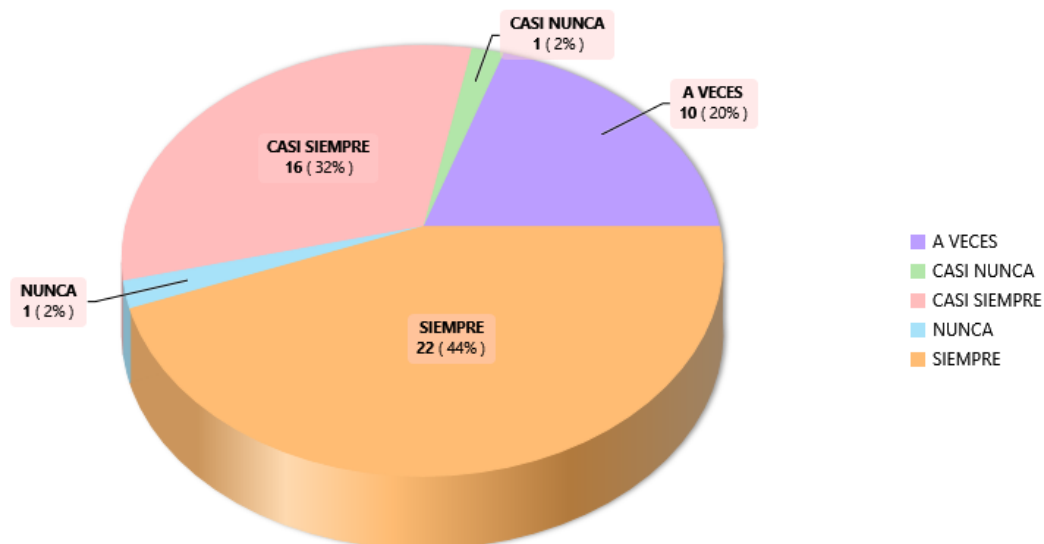
Fuente: Tabla 14

Figura 15. Ítem 12 - ¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?



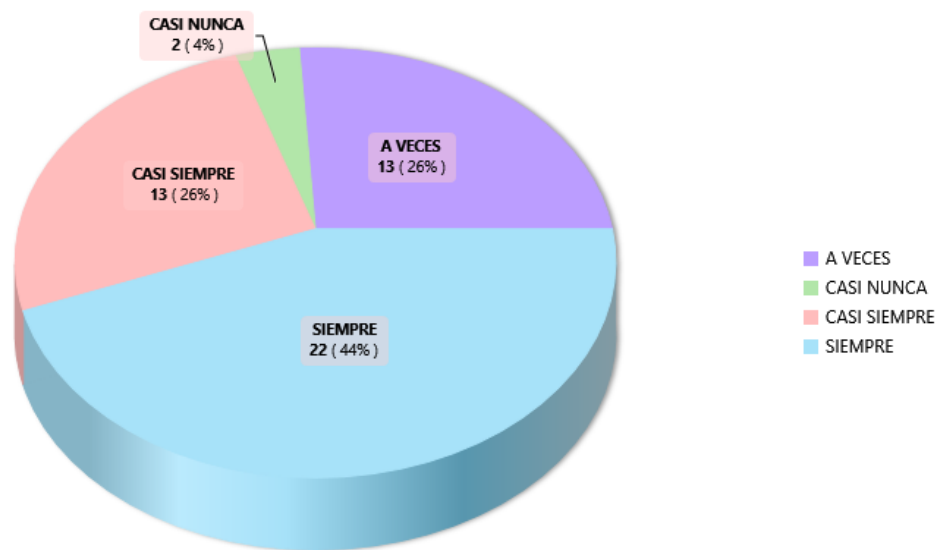
Fuente: Tabla 15

Figura 16. Ítem 13 - ¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?



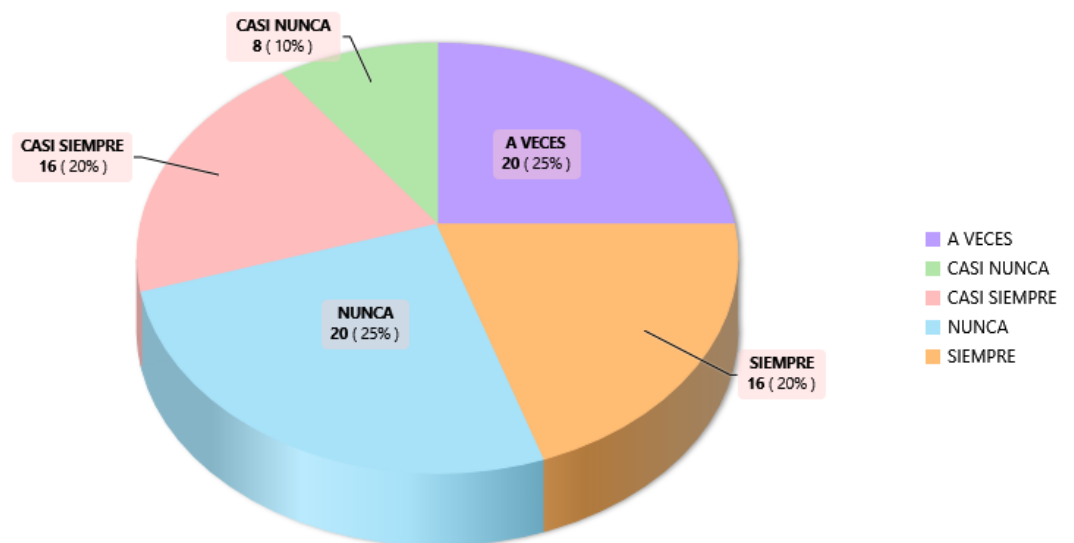
Fuente: Tabla 16

Figura 17. Ítem 14 - ¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?



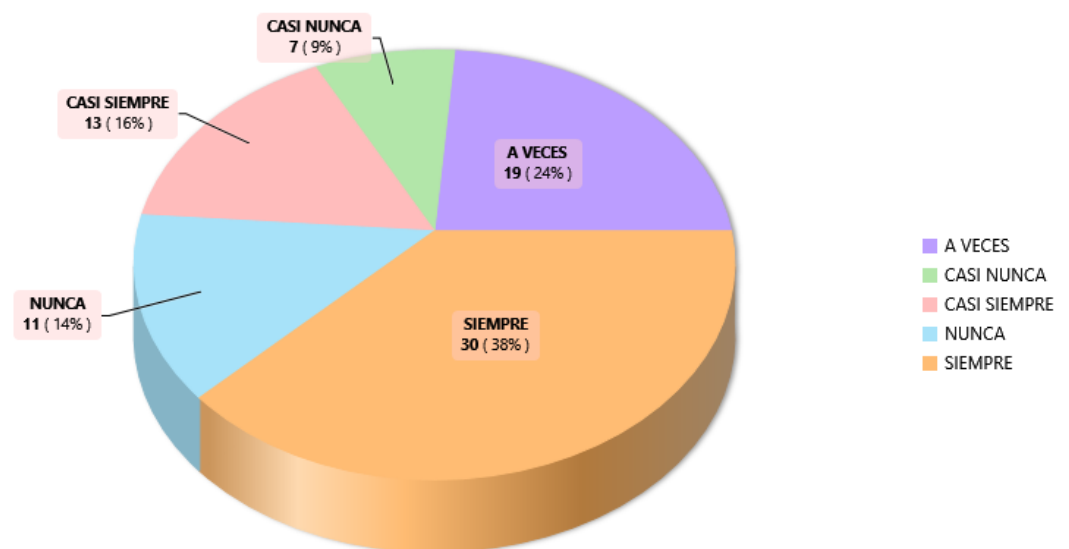
Fuente: Tabla 17

Figura 18. Ítem 15 - ¿Me brinda toda la información que necesito?



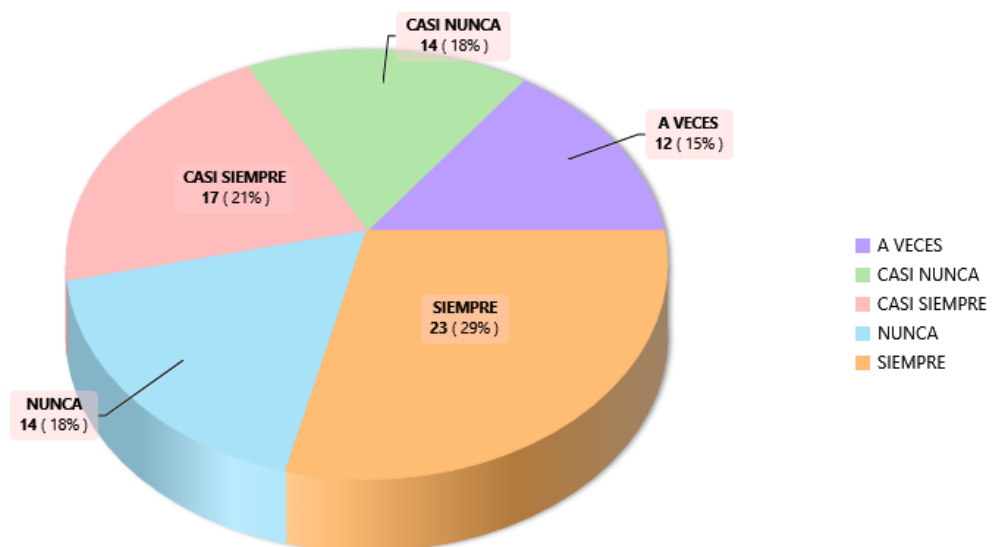
Fuente: Tabla 18

Figura 19. Ítem 16 - ¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?



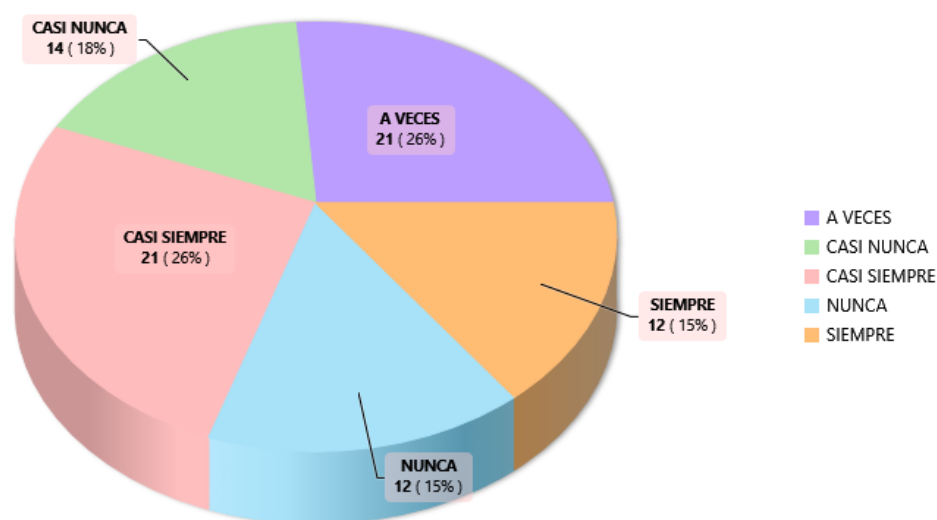
Fuente: Tabla 19

Figura 20. Ítem 17 ¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?



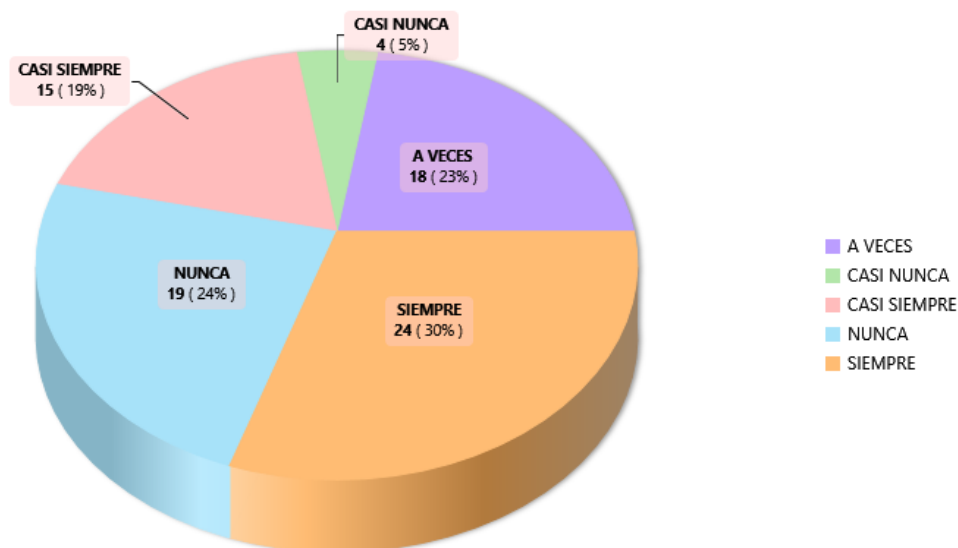
Fuente: Tabla 20

Figura 21. Ítem 18 - ¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?



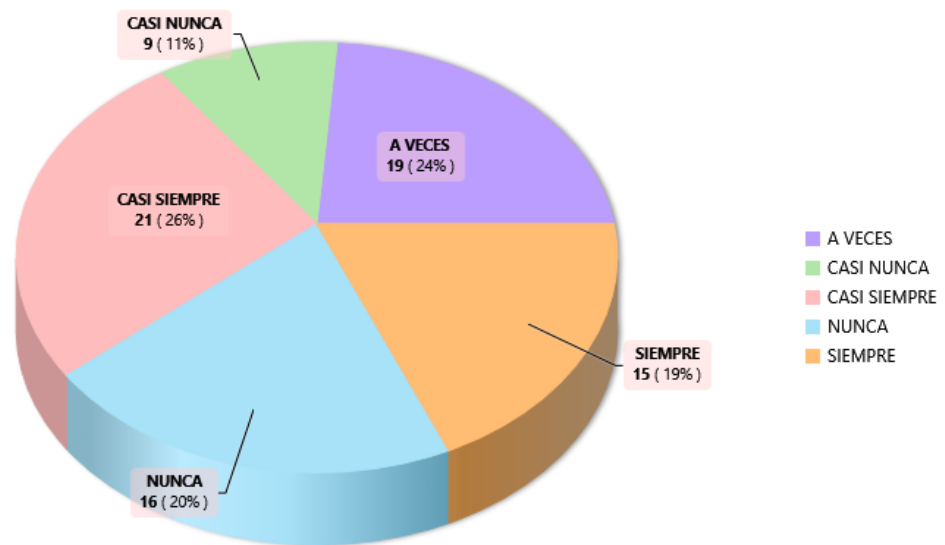
Fuente: Tabla 21

Figura 22. Ítem 19 - ¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?



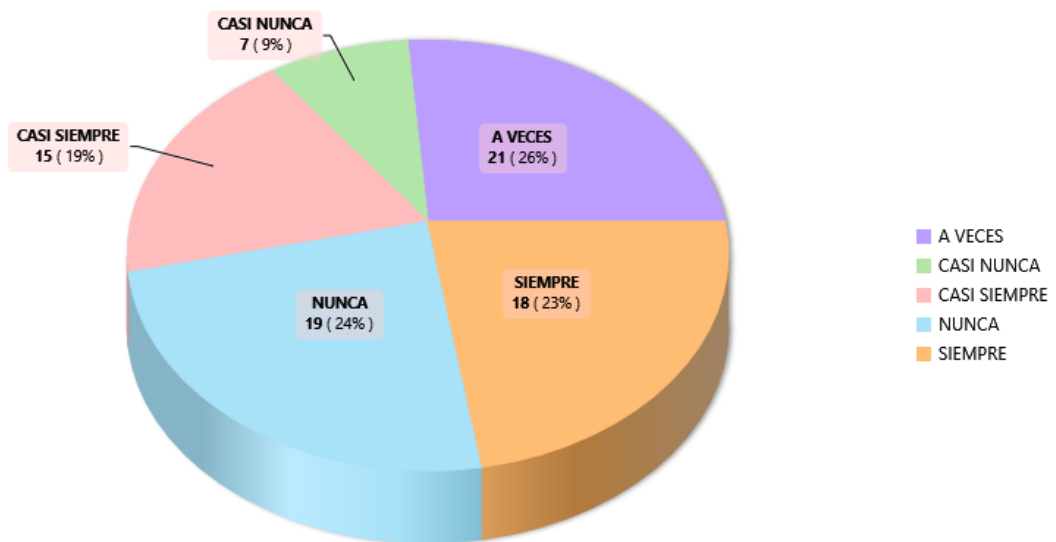
Fuente: Tabla 22

Figura 23. Ítem 20 - ¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?



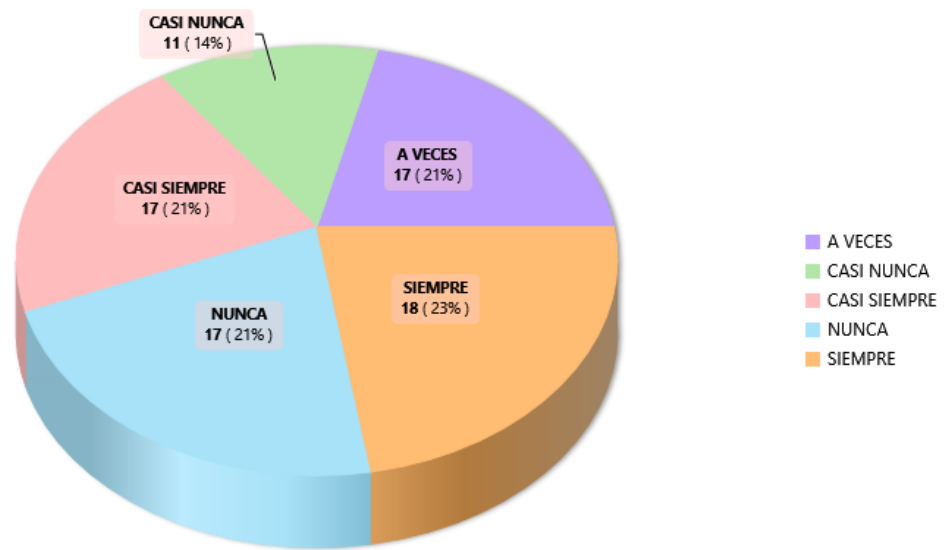
Fuente: Tabla 23

Figura 24. Ítem 21 - ¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?



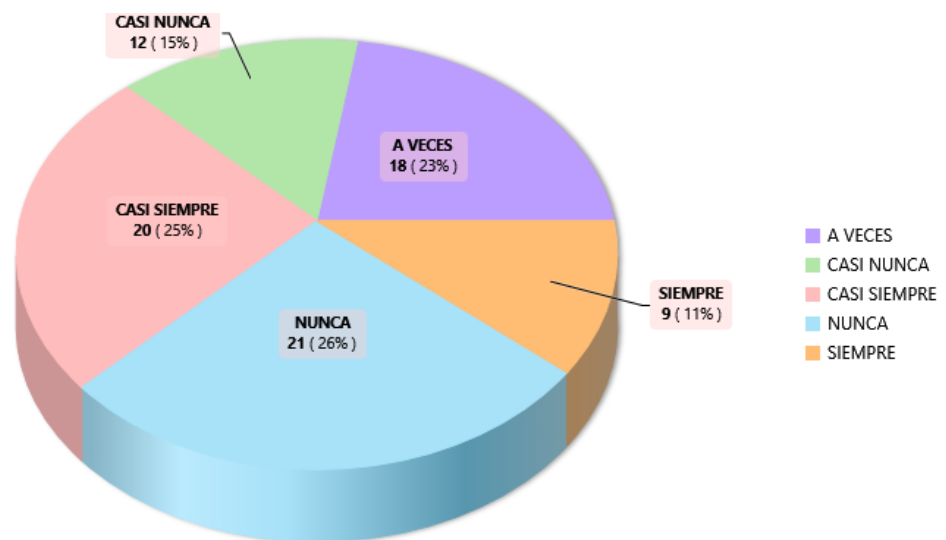
Fuente: Tabla 24

Figura 25. Ítem 22 - ¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?



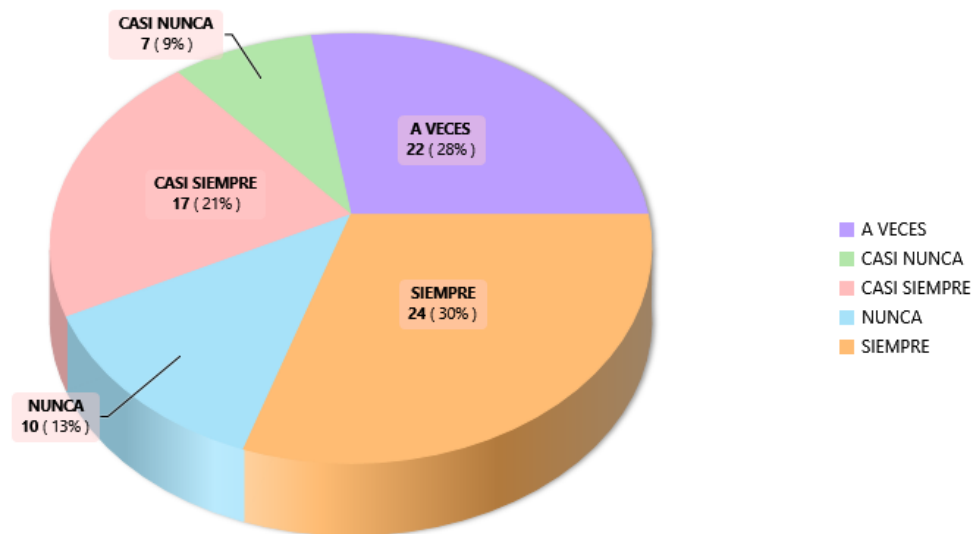
Fuente: Tabla 25

Figura 26. Ítem 23 - ¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?



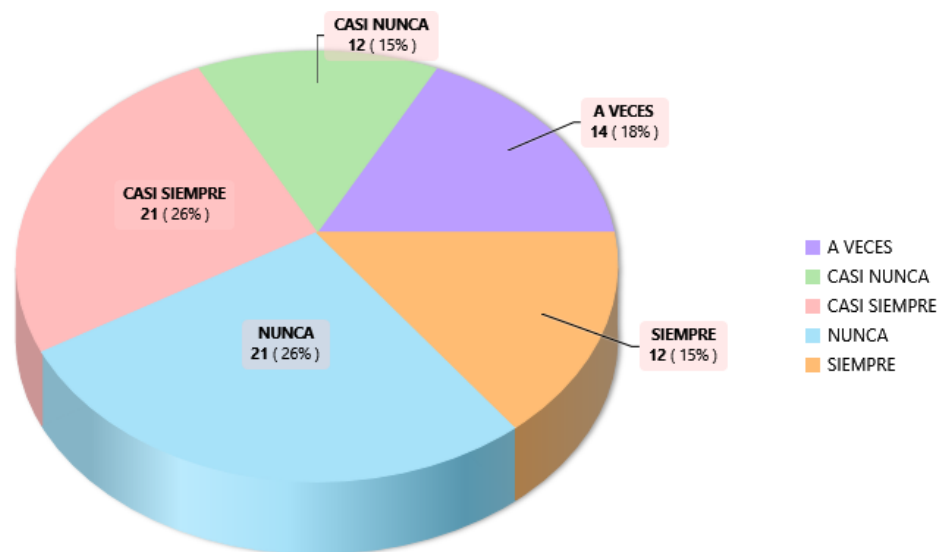
Fuente: Tabla 26

Figura 27. Ítem 24 - ¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?



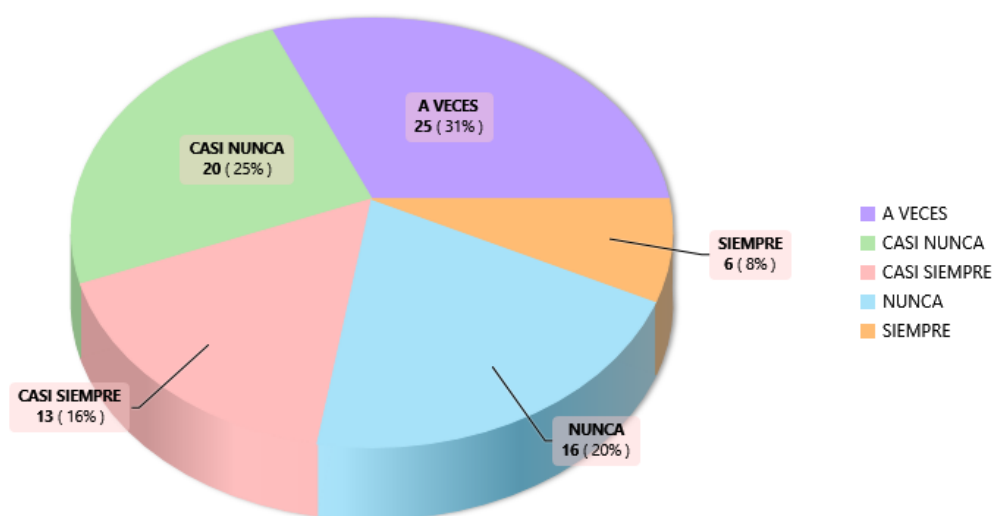
Fuente: Tabla 27

Figura 28. Ítem 25 - ¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?



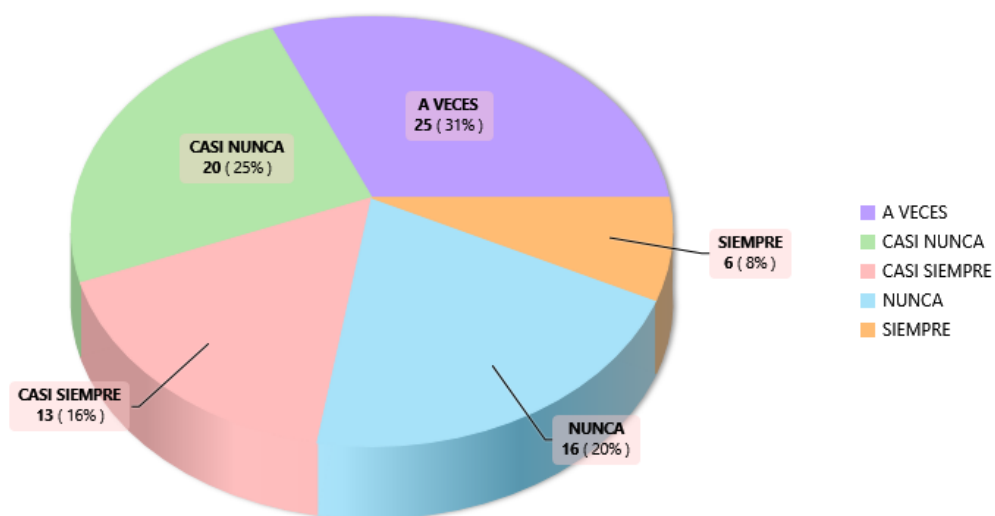
Fuente: Tabla 28

Figura 29. Ítem 26 - ¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?



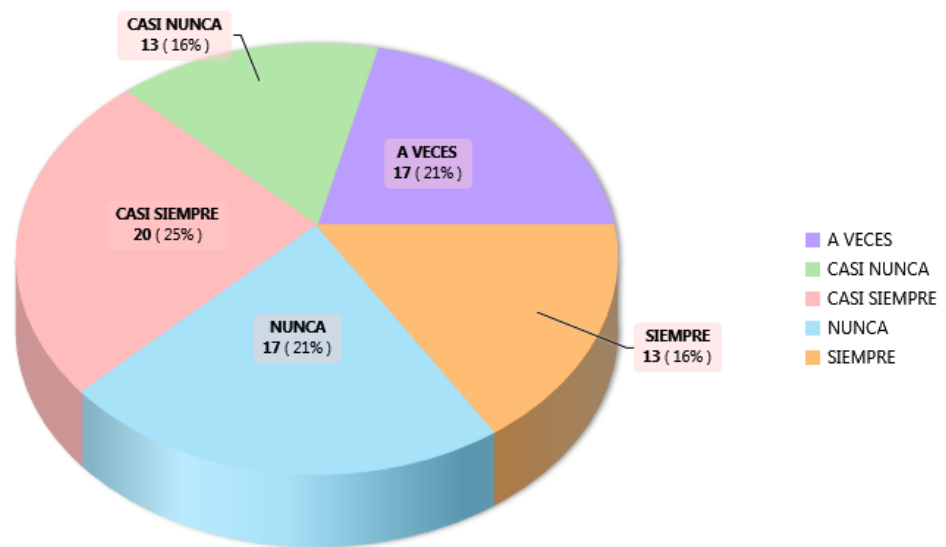
Fuente: Tabla 29

Figura 30. Ítem 27 - ¿Soluciona las inquietudes propuestas?



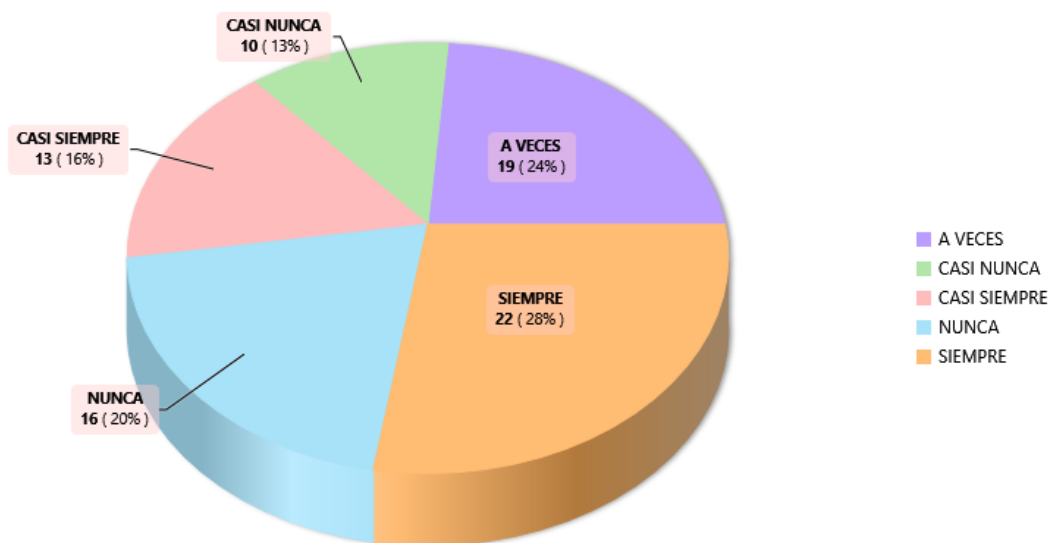
Fuente: Tabla 30

Figura 31. Ítem 28 ¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?



Fuente: Tabla 31

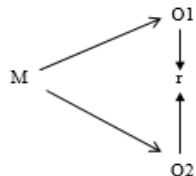
Figura 32. Ítem 29 - ¿Logro comprender las soluciones que me brindan?



Fuente: Tabla 32

Título: “Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas con la atención al contribuyente en el periodo 2018?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018?</p> <p>¿Cómo es el nivel de atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la atención al contribuyente en el periodo 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: O₁: Conocer el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.</p> <p>O₂: Identificar el nivel de atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018.</p>	<p>Hipótesis General: H_i: La motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas se relaciona significativamente con la atención al contribuyente en el periodo 2018. H_o: La motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas no se relaciona significativamente con la atención al contribuyente en el periodo 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas: Hipótesis 1 H_i: El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es alto. H_o: El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es bajo.</p> <p>Hipótesis 2 H_i: La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es eficiente. H_o: La atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2018 es deficiente.</p>	<p>Técnica -Encuesta: Se realizó a los cincuenta trabajadores, así como a los ochenta contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lamas, sobre el nivel de Motivación Laboral y así como la atención al contribuyente respectivamente.</p> <p>Instrumentos -Cuestionario para la variable Motivación laboral: Se elaboró con catorce preguntas, en escala de medición ordinal, siendo la</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		fuelle de elaboración propia.												
<p>El diseño es no experimental de nivel descriptivo correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables.</p> <div></div> <p>Donde: M: Municipalidad Provincial de Lamas, periodo 2018 O₁: Motivación laboral de los trabajadores O₂: Atención al contribuyente r: Coeficiente de correlación</p>	<p>Población: En el presente estudio la población está conformada por 50 trabajadores administrativos que realizan atención al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Lamas; así mismo con 1000 contribuyentes, quienes fueron atendidos en el año 2017.</p> <p>Muestra: Con respecto a la primera población (50 trabajadores), se consideró una cantidad accesible por ello se trabajará con su totalidad; sin embargo, en relación a la segunda población (1000 contribuyentes), y que por su cantidad se aplicó muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, sin aplicarse criterios de inclusión o exclusión alguna; luego de lo cual la muestra de usuarios estuvo representada por 80 personas.</p>	<table><tr><th>Variables</th><th>Dimensiones</th></tr><tr><td rowspan="5">Motivación Laboral</td><td>Remuneración</td></tr><tr><td>Ambiente Laboral</td></tr><tr><td>Respaldo por los superiores</td></tr><tr><td>Capacitaciones</td></tr><tr><td>Cumplimiento de las características del trabajador</td></tr><tr><td rowspan="3">Atención al Contribuyente</td><td>Aptitud de solución</td></tr><tr><td>Actitud ante el contribuyente</td></tr><tr><td>Consideración con el trabajador</td></tr></table>		Variables	Dimensiones	Motivación Laboral	Remuneración	Ambiente Laboral	Respaldo por los superiores	Capacitaciones	Cumplimiento de las características del trabajador	Atención al Contribuyente	Aptitud de solución	Actitud ante el contribuyente	Consideración con el trabajador	<p>-Cuestionario para la variable Atención al contribuyente: Se elaboró con quince preguntas, en escala de medición ordinal, siendo la fuente de elaboración propia.</p>
Variables	Dimensiones															
Motivación Laboral	Remuneración															
	Ambiente Laboral															
	Respaldo por los superiores															
	Capacitaciones															
	Cumplimiento de las características del trabajador															
Atención al Contribuyente	Aptitud de solución															
	Actitud ante el contribuyente															
	Consideración con el trabajador															

Cuestionario para evaluar la Motivación Laboral

Ante todo, en primer lugar, saludo, el presente cuestionario sirve como medio para evaluar **la Motivación Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.**

Para ello sírvase llenar los recuadros en blanco con una “x”, en función a cada uno de los enunciados propuestos.

MOTIVACIÓN LABORAL						
DIMENSIÓN: Remuneración		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Se cumple con la remuneración que corresponde al trabajador como término de motivación laboral?					
2	¿Se establece una relación entre las actividades realizadas por el trabajador y la remuneración que percibe?					
3	¿La remuneración percibida por el trabajador es un incentivo para realizar bien su labor?					
DIMENSIÓN: Ambiente Laboral		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Se siente a gusto en el ambiente laboral designado?					
5	¿Las actitudes de los colegas son adecuadas para el ambiente laboral?					
6	¿El ambiente laboral es el adecuado para sentir la motivación necesaria y realizar una buena labor?					
DIMENSIÓN: Respaldo por los superiores		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Percibo incentivos que ayudan a mejorar mi eficiencia laboral?					
8	¿Mis superiores motivan a la asistencia y cumplimiento de eventos laborales?					
DIMENSIÓN: Capacitaciones		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Se realizan capacitaciones profesionales que garanticen mejorar la eficiencia de cada trabajador y este se sienta en la capacidad de realizar bien su labor?					
10	¿Se realizan capacitaciones para mejorar las actitudes de desempeño como iniciativas a una adecuada motivación laboral?					
11	¿Se siente en la necesidad de asistir a las capacitaciones designadas?					
DIMENSIÓN: Cumplimiento de las características del trabajador		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿La comunicación en mi área laboral facilita la realización de mi trabajo?					
13	¿Las cualidades y actitudes que demuestro en mi labor son las suficientes para ser ejemplo de motivación de mis colegas?					
14	¿Creo que mi capacidad laboral es necesaria en otra área u oficina?					

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario sobre la Atención al Contribuyente

Ante todo, en primer lugar, saludo, el presente cuestionario sirve como medio para evaluar **la Atención al Contribuyente de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas**. Para ello sírvase llenar los recuadros en blanco con una “x”, en función a cada uno de los enunciados propuestos.

Buen día:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE						
DIMENSIÓN: Aptitud de Solución		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Me brinda toda la información que necesito?					
2	¿Me orienta para ubicar las áreas de servicio que requiero?					
3	¿Colabora conmigo para completar mis trámites y lo que requiero?					
4	¿Me logran alcanzar la información necesaria, tanto abstracta como física?					
5	¿Me guía para completar el llenado de la documentación impresa?					
DIMENSIÓN: Actitud ante el Contribuyente		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Me brinda información seria, necesaria y eficiente?					
7	¿Me presta la atención necesaria, sin desatenderme en su momento?					
8	¿Si solicito ayuda me la brinda cuando la necesito?					
9	¿Me ayuda de manera rápida y eficaz sin prolongar mi tiempo de espera?					
10	¿Tiene un trato de amabilidad, cortesía y educación?					
DIMENSIÓN: Consideración con el trabajador		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Me demuestra y contagia seguridad con los conocimientos que brinda?					
12	¿No se siente en la necesidad de transferir mi solicitud de servicio hacia otro empleado?					
13	¿Soluciona las inquietudes propuestas?					
14	¿Me demuestra conocimiento amplio sobre los temas a consultar?					
15	¿Logro comprender las soluciones que me brindan?					

Fuente: Elaboración propia

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TARAPOTO
 Especialidad : LIC. EN EDUCACION - METODÓLOGO
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar la variable de Motivación Laboral
 Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las categorías investigativas son coherentes, por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4. (Buena)

Tarapoto, 13 de octubre de 2018

[Firma]
 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - TARAPOTO

Especialidad : LIC. EN EDUCACION - METODOLOGO

Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar el nivel Atención al Contribuyente

Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las variables e indicadores son coherentes metodológicamente, por lo que procede su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 13 de octubre de 2018

G. Ramirez
Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: SAJAMI REATEGUI ZULMA MARGARITA

Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

Especialidad : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar la variable de Motivación Laboral

Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LAS VARIABLES E INDICADORES SON COHERENTES METODO -
LÓGICAMENTE, POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:**4.5**

Tarapoto, 13 de octubre de 2018


Mg. Econ. Zulma Margarita
SAJAMI REATEGUI
DNI N° 41820725

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: SAJAMÍ REATEGUI ZULMA MARGARITA
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
 Especialidad : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar el nivel Atención al Contribuyente
 Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LAS CATEGORÍAS INVESTIGATIVAS SON COHERENTES, POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 13 de octubre de 2018


 Mg. Econ. Zulma Margarita
 SAJAMI REATEGUI
 DNI N° 41820725

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAMOLY URTECHO KATHERYNE MERY ASHLY

Institución donde labora : DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar la variable de Motivación Laboral

Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento es aplicable toda vez que los dimensiones e indicadores tienen coherencia.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 13 de octubre de 2018

Buena

K. Chamoly Urtecho

Abog. Mg. Katherlyne Mery Ashly
CHAMOLY URTECHO
O.N.I. N° 45784444

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CHAMOLY URTECHO KATHERYNE MERY ASHLY
Institución donde labora : DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Especialidad : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Instrumento de evaluación : Cuestionario para determinar el nivel Atención al Contribuyente
Autor (s) del instrumento (s): GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL				4	5	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Existe relación entre las dimensiones e indicadores, por lo tanto el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Buena.

Tarapoto, 13 de octubre de 2018


Abog. Mg. Katherine Mery Ashly
CHAMOLY URTECHO
D.N.I. N° 45784444

Sello personal y firma

Fiabilidad Motivación Laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,789	,793	14

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
PREGUNTA01	2,6600	1,31878	50
PREGUNTA02	2,2400	1,13497	50
PREGUNTA03	2,4400	1,28031	50
PREGUNTA04	2,7000	1,18235	50
PREGUNTA05	2,5200	1,12920	50
PREGUNTA06	2,5400	1,14660	50
PREGUNTA07	1,8200	1,36561	50
PREGUNTA08	1,9800	1,26958	50
PREGUNTA09	1,7000	1,11117	50
PREGUNTA10	1,8800	,91785	50
PREGUNTA11	2,8000	1,19523	50
PREGUNTA12	3,0800	,82906	50
PREGUNTA13	3,1400	,94782	50
PREGUNTA14	3,1000	,93131	50

Correlación entre elementos entre elementos					
	PREGUNTA01	PREGUNTA02	PREGUNTA03	PREGUNTA04	PREGUNTA05
PREGUNTA01	1,000	,710	,441	-,001	,286
PREGUNTA02	,710	1,000	,403	,222	,442
PREGUNTA03	,441	,403	1,000	-,059	,304
PREGUNTA04	-,001	,222	-,059	1,000	,501
PREGUNTA05	,286	,442	,304	,501	1,000
PREGUNTA06	,299	,400	,252	,453	,740
PREGUNTA07	,101	,134	,291	,307	,287
PREGUNTA08	,154	,315	,269	,268	,363
PREGUNTA09	,277	,414	,152	,210	,273
PREGUNTA10	,320	,420	,028	,248	,239
PREGUNTA11	,008	-,129	-,061	-,231	-,073
PREGUNTA12	,212	,261	,216	,441	,521
PREGUNTA13	,333	,404	,301	,220	,331
PREGUNTA14	,194	,228	,099	,083	,008

Correlación entre elementos entre elementos					
	PREGUNTA06	PREGUNTA07	PREGUNTA08	PREGUNTA09	PREGUNTA10
PREGUNTA01	,299	,101	,154	,277	,320
PREGUNTA02	,400	,134	,315	,414	,420
PREGUNTA03	,252	,291	,269	,152	,028
PREGUNTA04	,453	,307	,268	,210	,248
PREGUNTA05	,740	,287	,363	,273	,239
PREGUNTA06	1,000	,441	,428	,098	,179
PREGUNTA07	,441	1,000	,634	,233	,292
PREGUNTA08	,428	,634	1,000	,415	,366
PREGUNTA09	,098	,233	,415	1,000	,724
PREGUNTA10	,179	,292	,366	,724	1,000
PREGUNTA11	,095	-,160	-,164	-,246	-,171
PREGUNTA12	,426	,085	,195	,270	,093
PREGUNTA13	,342	,004	,002	-,114	-,004
PREGUNTA14	-,071	-,130	,002	-,030	,014

Correlación entre elementos entre elementos				
	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14
PREGUNTA01	,008	,212	,333	,194
PREGUNTA02	-,129	,261	,404	,228
PREGUNTA03	-,061	,216	,301	,099
PREGUNTA04	-,231	,441	,220	,083
PREGUNTA05	-,073	,521	,331	,008
PREGUNTA06	,095	,426	,342	-,071
PREGUNTA07	-,160	,085	,004	-,130
PREGUNTA08	-,164	,195	,002	,002
PREGUNTA09	-,246	,270	-,114	-,030
PREGUNTA10	-,171	,093	-,004	,014
PREGUNTA11	1,000	,119	,205	,293
PREGUNTA12	,119	1,000	,401	,148
PREGUNTA13	,205	,401	1,000	,307
PREGUNTA14	,293	,148	,307	1,000

Matriz de covarianzas entre elementos					
	PREGUNTA01	PREGUNTA02	PREGUNTA03	PREGUNTA04	PREGUNTA05
PREGUNTA01	1,739	1,063	,744	-,002	,425
PREGUNTA02	1,063	1,288	,586	,298	,567
PREGUNTA03	,744	,586	1,639	-,090	,440
PREGUNTA04	-,002	,298	-,090	1,398	,669
PREGUNTA05	,425	,567	,440	,669	1,275
PREGUNTA06	,453	,521	,370	,614	,958
PREGUNTA07	,182	,207	,509	,496	,442
PREGUNTA08	,258	,454	,438	,402	,521
PREGUNTA09	,406	,522	,216	,276	,343
PREGUNTA10	,387	,438	,033	,269	,247
PREGUNTA11	,012	-,176	-,094	-,327	-,098
PREGUNTA12	,232	,246	,229	,433	,488
PREGUNTA13	,416	,435	,366	,247	,354
PREGUNTA14	,239	,241	,118	,092	,008

Matriz de covarianzas entre elementos					
	PREGUNTA06	PREGUNTA07	PREGUNTA08	PREGUNTA09	PREGUNTA10
PREGUNTA01	,453	,182	,258	,406	,387
PREGUNTA02	,521	,207	,454	,522	,438
PREGUNTA03	,370	,509	,438	,216	,033
PREGUNTA04	,614	,496	,402	,276	,269
PREGUNTA05	,958	,442	,521	,343	,247
PREGUNTA06	1,315	,691	,623	,124	,189
PREGUNTA07	,691	1,865	1,098	,353	,366
PREGUNTA08	,623	1,098	1,612	,586	,426
PREGUNTA09	,124	,353	,586	1,235	,739
PREGUNTA10	,189	,366	,426	,739	,842
PREGUNTA11	,131	-,261	-,249	-,327	-,188
PREGUNTA12	,405	,096	,206	,249	,071
PREGUNTA13	,372	,005	,003	-,120	-,003
PREGUNTA14	-,076	-,165	,002	-,031	,012

Matriz de covarianzas entre elementos				
	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14
PREGUNTA01	,012	,232	,416	,239
PREGUNTA02	-,176	,246	,435	,241
PREGUNTA03	-,094	,229	,366	,118
PREGUNTA04	-,327	,433	,247	,092
PREGUNTA05	-,098	,488	,354	,008
PREGUNTA06	,131	,405	,372	-,076
PREGUNTA07	-,261	,096	,005	-,165
PREGUNTA08	-,249	,206	,003	,002
PREGUNTA09	-,327	,249	-,120	-,031
PREGUNTA10	-,188	,071	-,003	,012
PREGUNTA11	1,429	,118	,233	,327
PREGUNTA12	,118	,687	,315	,114
PREGUNTA13	,233	,315	,898	,271
PREGUNTA14	,327	,114	,271	,867

Estadísticas de elemento de resumen						
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,471	1,700	3,140	1,440	1,847	,237
Varianzas de elemento	1,292	,687	1,865	1,178	2,713	,130
Covariables entre elementos	,273	-,327	1,098	1,425	-3,364	,081
Correlaciones entre elementos	,215	-,246	,740	,986	-3,011	,045

Estadísticas de elemento de resumen	
	N de elementos
Medias de elemento	14
Varianzas de elemento	14
Covariables entre elementos	14
Correlaciones entre elementos	14

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
34,6000	67,755	8,23135	14

Fiabilidad Atención al Contribuyente

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,960	,961	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
PREGUNTA01	2,0000	1,45828	80
PREGUNTA02	2,5500	1,42225	80
PREGUNTA03	2,2625	1,48191	80
PREGUNTA04	2,0875	1,28471	80
PREGUNTA05	2,2625	1,53230	80
PREGUNTA06	2,1250	1,39052	80
PREGUNTA07	2,0750	1,46499	80
PREGUNTA08	2,1000	1,45480	80
PREGUNTA09	1,8000	1,37242	80
PREGUNTA10	2,4750	1,34046	80
PREGUNTA11	1,8875	1,44076	80
PREGUNTA12	1,6625	1,19008	80
PREGUNTA13	1,9750	1,39597	80
PREGUNTA14	1,9875	1,39160	80
PREGUNTA15	2,1875	1,47634	80

Correlación entre elementos entre elementos					
	PREGUNTA01	PREGUNTA02	PREGUNTA03	PREGUNTA04	PREGUNTA05
PREGUNTA01	1,000	,525	,609	,622	,504
PREGUNTA02	,525	1,000	,585	,534	,525
PREGUNTA03	,609	,585	1,000	,666	,488
PREGUNTA04	,622	,534	,666	1,000	,560
PREGUNTA05	,504	,525	,488	,560	1,000
PREGUNTA06	,643	,528	,684	,660	,685
PREGUNTA07	,575	,515	,562	,609	,578
PREGUNTA08	,453	,414	,722	,463	,522
PREGUNTA09	,607	,427	,630	,513	,687
PREGUNTA10	,635	,698	,663	,564	,586
PREGUNTA11	,729	,611	,613	,635	,581
PREGUNTA12	,664	,507	,604	,591	,584
PREGUNTA13	,678	,555	,621	,665	,619
PREGUNTA14	,705	,541	,591	,631	,643
PREGUNTA15	,688	,553	,504	,552	,588

Correlación entre elementos entre elementos					
	PREGUNTA06	PREGUNTA07	PREGUNTA08	PREGUNTA09	PREGUNTA10
PREGUNTA01	,643	,575	,453	,607	,635
PREGUNTA02	,528	,515	,414	,427	,698
PREGUNTA03	,684	,562	,722	,630	,663
PREGUNTA04	,660	,609	,463	,513	,564
PREGUNTA05	,685	,578	,522	,687	,586
PREGUNTA06	1,000	,629	,613	,657	,688
PREGUNTA07	,629	1,000	,638	,700	,633
PREGUNTA08	,613	,638	1,000	,689	,592
PREGUNTA09	,657	,700	,689	1,000	,637
PREGUNTA10	,688	,633	,592	,637	1,000
PREGUNTA11	,645	,742	,525	,603	,670
PREGUNTA12	,661	,719	,546	,640	,618
PREGUNTA13	,719	,775	,625	,658	,723
PREGUNTA14	,655	,715	,626	,668	,594
PREGUNTA15	,642	,655	,439	,519	,677

Correlación entre elementos entre elementos					
	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15
PREGUNTA01	,729	,664	,678	,705	,688
PREGUNTA02	,611	,507	,555	,541	,553
PREGUNTA03	,613	,604	,621	,591	,504
PREGUNTA04	,635	,591	,665	,631	,552
PREGUNTA05	,581	,584	,619	,643	,588
PREGUNTA06	,645	,661	,719	,655	,642
PREGUNTA07	,742	,719	,775	,715	,655
PREGUNTA08	,525	,546	,625	,626	,439
PREGUNTA09	,603	,640	,658	,668	,519
PREGUNTA10	,670	,618	,723	,594	,677
PREGUNTA11	1,000	,753	,760	,770	,730
PREGUNTA12	,753	1,000	,703	,708	,598
PREGUNTA13	,760	,703	1,000	,743	,770
PREGUNTA14	,770	,708	,743	1,000	,685
PREGUNTA15	,730	,598	,770	,685	1,000

Matriz de covarianzas entre elementos					
	PREGUNTA01	PREGUNTA02	PREGUNTA03	PREGUNTA04	PREGUNTA05
PREGUNTA01	2,127	1,089	1,316	1,165	1,127
PREGUNTA02	1,089	2,023	1,234	,977	1,145
PREGUNTA03	1,316	1,234	2,196	1,268	1,107
PREGUNTA04	1,165	,977	1,268	1,650	1,103
PREGUNTA05	1,127	1,145	1,107	1,103	2,348
PREGUNTA06	1,304	1,044	1,410	1,179	1,460
PREGUNTA07	1,228	1,072	1,221	1,145	1,297
PREGUNTA08	,962	,856	1,556	,865	1,163
PREGUNTA09	1,215	,833	1,281	,904	1,446
PREGUNTA10	1,241	1,330	1,317	,971	1,203
PREGUNTA11	1,532	1,253	1,308	1,175	1,283
PREGUNTA12	1,152	,859	1,064	,903	1,064
PREGUNTA13	1,380	1,103	1,285	1,192	1,323
PREGUNTA14	1,430	1,070	1,219	1,128	1,370
PREGUNTA15	1,481	1,161	1,102	1,047	1,330

Matriz de covarianzas entre elementos					
	PREGUNTA06	PREGUNTA07	PREGUNTA08	PREGUNTA09	PREGUNTA10
PREGUNTA01	1,304	1,228	,962	1,215	1,241
PREGUNTA02	1,044	1,072	,856	,833	1,330
PREGUNTA03	1,410	1,221	1,556	1,281	1,317
PREGUNTA04	1,179	1,145	,865	,904	,971
PREGUNTA05	1,460	1,297	1,163	1,446	1,203
PREGUNTA06	1,934	1,282	1,241	1,253	1,282
PREGUNTA07	1,282	2,146	1,359	1,408	1,242
PREGUNTA08	1,241	1,359	2,116	1,375	1,154
PREGUNTA09	1,253	1,408	1,375	1,884	1,172
PREGUNTA10	1,282	1,242	1,154	1,172	1,797
PREGUNTA11	1,293	1,566	1,100	1,192	1,295
PREGUNTA12	1,093	1,253	,946	1,046	,985
PREGUNTA13	1,396	1,584	1,268	1,261	1,354
PREGUNTA14	1,267	1,457	1,267	1,276	1,107
PREGUNTA15	1,318	1,416	,943	1,051	1,340

Matriz de covarianzas entre elementos					
	PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15
PREGUNTA01	1,532	1,152	1,380	1,430	1,481
PREGUNTA02	1,253	,859	1,103	1,070	1,161
PREGUNTA03	1,308	1,064	1,285	1,219	1,102
PREGUNTA04	1,175	,903	1,192	1,128	1,047
PREGUNTA05	1,283	1,064	1,323	1,370	1,330
PREGUNTA06	1,293	1,093	1,396	1,267	1,318
PREGUNTA07	1,566	1,253	1,584	1,457	1,416
PREGUNTA08	1,100	,946	1,268	1,267	,943
PREGUNTA09	1,192	1,046	1,261	1,276	1,051
PREGUNTA10	1,295	,985	1,354	1,107	1,340
PREGUNTA11	2,076	1,291	1,529	1,543	1,553
PREGUNTA12	1,291	1,416	1,169	1,173	1,051
PREGUNTA13	1,529	1,169	1,949	1,443	1,587
PREGUNTA14	1,543	1,173	1,443	1,937	1,407
PREGUNTA15	1,553	1,051	1,587	1,407	2,180

Estadísticas de elemento de resumen						
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	2,096	1,663	2,550	,887	1,534	,055
Varianzas de elemento	1,985	1,416	2,348	,932	1,658	,055
Covariables entre elementos	1,227	,833	1,587	,754	1,905	,031
Correlaciones entre elementos	,621	,414	,775	,361	1,873	,006

Estadísticas de elemento de resumen	
	N de elementos
Medias de elemento	15
Varianzas de elemento	15
Covariables entre elementos	15
Correlaciones entre elementos	15

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
31,4375	287,439	16,95403	15



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL LAMAS

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

CONSTANCIA

El Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Lamas;

HACE CONSTAR:

Que la Srta. Graciela del Pilar Flores Linares, alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada: “MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS Y SU RELACION CON LA ATENCION AL CONTRIBUYENTE EN EL PERIODO 2018” en nuestra institución en el presente año.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
.....
Mg. CPCC. George López Sarvedra
GERENTE MUNICIPAL (e)

Lamas, 11 de diciembre del 2018.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

FLORES LINARES GRACIELA DEL PILAR

D.N.I. : 45795023

Domicilio : Jr. Los Ángeles N° 544

Teléfono : Fijo :042-567049 Móvil :949675741

E-mail : pflores_5@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Br. Flores Linares Graciela del Pilar

Título de la tesis:

**"Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de
Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018"**

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☒
☐

Firma :


Fecha : 04 de abril, 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **GUSTAVO RAMÍREZ GARCÍA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **GRACIELA DEL PILAR FLORES LINARES** “**Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018**”, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de Abril de 2019



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 **DNI. 01109463**
CPPe. 0348647



“Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”

⁴¹ **TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Graciela del Pilar Flores Linares

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Resumen de coincidencias ✕**24 %**

<		>
1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
2	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
3	eumed.net Fuente de Internet	1 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
5	ricardoperez-prevencio... Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	www.eoi.es Fuente de Internet	1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Graciela del Pilar Flores Linares

INFORME TITULADO:

“Motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas y su relación con la atención al contribuyente en el periodo 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO